

الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات "اعلم"

(AFLI)

الأهداف و النتائج و مؤشرات الأداء الرئيسية

في المكتبات و المتاحف و مراكز الفنون و الثقافة

OKRs & KPIs

in Libraries, Museums and Art & Cultural Centers

إعـداد

أحمـد أمين أبـو سعدة

أسامة غريب عبد العاطي

مصطفي محمد تهـامي

مراجعة وإشراف

أ.د. حسن عواد السريحي

سوهام

نوفمبر 2022

إصدار الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات



الأهداف و النتائج و مؤشرات الأداء الرئيسية

في المكتبات و المتاحف و مراكز الفنون و الثقافة

OKRs & KPIs

In Libraries, Museums, and Arts & Cultural Centers

إعداد

أحمد أمين أبو سعدة

أسامة غريب عبد العاطي

مصطفى محمد تهامي

مراجعة و إشراف

أ.د. حسن عواد السريحي

نوفمبر 2022

عنوان الكتاب	:	الأهداف والنتائج ومؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات والمتاحف ومراكز الفنون والثقافة OKRs & KPIs
إعـــداد	:	أحمد أمين أبو سعدة - أسامة غريب عبد العاطي- مصطفى محمد تهامي
مراجعة و إشراف	:	أ.د. حسن عواد السريحي
الإيداع القانوني	:	السداسي الثاني – 2022
ردمـــك	:	ISBN-978-9931-673-30-9
النـــاشر	:	دار سوهام للنشر والتوزيع
الطبـعة الأولى	:	نوفمبر 2022
الحجـــم	:	(24 x 17) سم
عدد الصفحات	:	525



العنوان: حي فيلالي ع (د) رقم 4 قسنطينة – الجزائر

هاتف / فاكس: 00213 31.92.24.69

البريد الالكتروني: souhemedition@yahoo.fr



شكر وتقدير

وإذا كان الفضل لله عز وجل، فقد جعل بعض خلقه أسباباً في تيسير الأمر، فلا نملك إحقاقاً للحق إلا أن نتوجه بالشكر والتقدير إلى:

السيد الأستاذ الدكتور/ حسن عواد السريحي،

أستاذ المكتبات والمعلومات جامعة الملك عبد العزيز ورئيس الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، على دعمه الكبير لهذا العمل، فقد كان عطاؤه بلا حدود، مما كان له جُل الأثر في ظهور هذا العمل على هذا النحو... فلولاه لما خرج هذا العمل إلى النور، فكان نعم العون، فاللهم اجزه عنا وعن المهنيين والمتخصصين خير الجزاء، ومتعه بوافر الصحة والعافية، واحفظه لطلاب العلم والمعرفة.

فريق العمل

الإهـــداء

إلى:

الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

العاملين في المكتبات الوطنية.

العاملين في المكتبات الأكاديمية، العامة، المدرسية.

العاملين في المتاحف.

العاملين في مراكز الفنون والثقافة.

المهنيين والأكاديميين الباحثين عن الجودة في المكتبات والمتاحف ومراكز الفنون والثقافة.

فريق العمل



كلمة رئيس الاتحاد

أ.د. حسن عواد السريحي

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على أنبياء الله ورسله أجمعين .. وبعد..

نادينا كثيرا بالفكر المؤسسي وقيام الجمعيات والاتحادات المهنية والعلمية في الوطن العربي بدعم هذا الفكر عبر المشاركة في تطوير الأدوات والمعايير والمؤشرات والمواثيق، وبالطبع التوعية والتثقيف والتدريب والتطوير والنشاط العلمي والمهني. وكنا في فترة رئاستي للاتحاد الأولى قد قمنا بتكوين فرق عمل متنوعة ساهمت بترجمة معايير الافلا وإنتاج كتب متنوعة للمكتبات النوعية ومؤشرات للأداء، وكتب مميزة عن أخلاقيات المعلومات والوعي المعلوماتي. فهذا هو دور الاتحاد وهذه مسؤوليته وأعضاء المكتب الحالي داعم لهذا الفكر كما كان أعضاء المكتب الأول. واستمر الفكر نفسه في هذه الفترة، وبعمل فرق متطوعة محبة للمهنة لننتج أعمالا ومنها هذا العمل المميز الذي كان أساسه كتاب المؤشرات الذي صدر من قبل ولاقى رواجا وقبولا من المهنيين وقيادات المكتبات، فكانت الرؤية بتطوير الكتاب والاهتمام بالمتاحف ومراكز الفنون والثقافة وإنتاج برنامج آلي فتم الانتهاء من الكتاب وسيستمر العمل لإنتاج البرمجيات للمؤشرات ونبدأ بنسخة تجريبية نختبرها ثم نطورها الى أن نصل الى انتاج برنامج يمكن تطبيقه بنجاح لكل نوع من المكتبات والمؤسسات الثقافية .

في هذا الكتاب قام فريق العمل بعرض عدد 166 مؤشرًا لأداء المكتبات متنوعة منها (34) مؤشرًا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات الوطنية، تحت 4 (أربعة) عناصر رئيسة هي: الموارد والوصول والبنية التحتية، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو ، وأربع وستون (64) مؤشراً عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات الأكاديمية والعامة والمدرسية، تم إدراجها تحت(8) ثمانية عناصر رئيسة. منها 10 مؤشرات جديدة تم ابتكارها من قبل فريق العمل، ومؤشر آخر تم أخذه من مواصفة المتاحف نظرا لأهميته.





واثنان وثلاثون (32) مؤشراً عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمتاحف، تحت 4 (أربعة) عناصر رئيسة هي: الموارد والوصول والبنية التحتية، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو .
وستة وثلاثون (36) مؤشراً عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء في مراكز الفنون والثقافة.

وفريقي الذي أعتز به وبالعمل معه منذ العمل الأول هو فريق العمل في هذا الكتاب والذين أعتز بهم كثيرا كأصدقاء وأخوة، وبيننا كيمياء في فهم الفكر البعيد حيث عقدنا ورش عمل تحضيرية في البدايات ومتابعات جاءت على حساب وقتهم وأسأل الله لهم الأجر والثواب. فكل الشكر لفريق العمل وباسمهم واسمي نقدم العمل ليكون ركيزة وأداة من أدوات العمل المهني وقياسات الأداء المساند للمكتبة ومؤسسات الثقافة وحفظ المواد العربية.



قائمة المحتويات

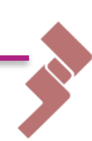


الفصل الثاني:
الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء للمكتبات الوطنية



الفصل الثالث:

الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء للمكتبات الأكاديمية، العامة، المدرسية











الفصل الرابع:
الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء للمتاحف









الفصل الخامس:
الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء لمراكز الفنون والثقافة



الملاحق



مقدمة:

بسم الله الرحمن الرحيم وبه نستعين وعليه فليتوكل المؤمنون

الحمد لله أولاً وأخرا فلولا فضله وعنايته وتوفيقه لما خرج هذا العمل إلى النور، اللهم إنا نبرأ إليك من حولنا وقوتنا إلى حولك وقوتك التي يسرت لنا العسيروسددت خطانا وكللت جهودنا بالتوفيق، رغم ضعف الإخلاص وقلة الجهد وضلال البصيرة.

تتشابه المؤسسات الثقافية المتنوعة في مهامها وأهدافها؛ حيث تتشابه رؤية ورسالة المكتبات على اختلاف أنواعها والأرشيفات والمتاحف ومراكز الفنون والثقافة في معظم الأحيان وتتباين في أحيان أخرى قليلة.

تم نشر كتاب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية- الأكاديمية-العامة- المدرسية في نوفمبر 2013 برعاية الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في مؤتمره السنوي الرابع والعشرون بالمدينة المنورة في عام 2013، وقد لاقى الكتاب ترحيبا من الأكاديميين والمهنيين باعتباره أداة عملية لقياس مؤشرات أداء المكتبات على اختلاف انواعها.

وقد كان التفكير المبدئي في اصدار طبعة جديدة من العمل تتضمن بعض النماذج العملية التي تحتوي على بعض الجداول العملية التي تشمل الحد الأدنى والأقصى لكل مؤشر؛ لضمان التطبيق العملي على نطاق واسع، ولكن نظرا لحجم التغيرات الجوهرية في بنية الكتاب ومحتواه، لذا فقد رأى المشرف العام على الفريق الأستاذ الدكتور/ حسن السريحي إصدار كتاب جديد.

ولقد تنوعت مصادر المعلومات التي تم الاعتماد عليها من مواصفات مثل: المواصفة 11620 /2014 الخاصة بقياس مؤشرات أداء المكتبات بصفة عامة، والمواصفة 2789 /2013 الخاصة بطرق جمع البيانات لاستخدامها في قياس مؤشرات الأداء، والمواصفة 21248 /2019 الخاصة بقياس أداء المكتبات الوطنية، والمواصفة 2014/16439 الخاصة بقياس أثر المكتبات على المجتمع من عدة نواحي منها الناحية الاجتماعية والتعليمية والاقتصادية، ونماذج عملية للعديد من المكتبات مثل نموذج BIX للمكتبات العامة والأكاديمية، وكذلك الكتب والمراجع الإلكترونية المتنوعة الخاصة بالأهداف والنتائج الرئيسية، ومؤشرات الاداء الرئيسية.

وقد تميز الكتاب بوجود فصل لمؤشرات أداء المتاحف؛ تم الاعتماد فيهما على المواصفة 2019/21246 المختصة بمؤشرات أداء المتاحف، والمواصفة 2016/18461 الخاصة بطرق جمع البيانات المختصة بأداء المتاحف، وفصل لقياس أداء مراكز الفنون والثقافة تم الاعتماد فيه على المؤشرات العالمية المتاحة.

وفصل منهجي وعملي في ذات الوقت، الذي اعتمدنا فيه على عرض فلسفة أداء المؤسسات الثقافية بين الأهداف والنتائج الرئيسية OKR التي تخطط للحاضر، وتستشرف المستقبل، وتدعم آليات التحفيز والابتكار، ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIالتي تقيس أداء المؤسسات في فترات سابقة، فكان هذا الكتاب بعنوان: الأهداف **والنتائج ومؤشرات الأداء الرئيسة في المكتبات والمتاحف ومراكز الفنون والثقافة** وتم ترتيب الكتاب على النحو الآتي:

- المصطلحات الفنية المستخدمة.
- الفصل الأول: الأهداف والنتائج الرئيسية OKR، ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI.
- الفصل الثاني: الأهداف والنتائج ومؤشرات الأداء لقياس أداء المكتبات الوطنية
- الفصل الثالث: الأهداف والنتائج ومؤشرات الأداء لقياس أداء المكتبات (الأكاديمية، العامة، المدرسية)
- الفصل الرابع: الأهداف والنتائج ومؤشرات الأداء لقياس أداء المتاحف.
- الفصل الخامس: الأهداف والنتائج ومؤشرات الأداء لقياس أداء مراكز الفنون والثقافة.

على أن تشتمل هذه الإصدارة على نماذج ملحقة خاصة بكل مكتبة حسب نوعها تتضمن جداول للمؤشرات الرئيسية والفرعية الخاصة بها والحد الأدنى والأقصى المطلوب تحقيقه في كل مؤشر، وكذلك نموذج مقترح للأهداف والنتائج الرئيسية تستطيع المؤسسات الثقافية من الاعتماد عليه وهي تخطط لمستقبلها وتحفز موظفيها وتدعوهم للابتكار وذلك من خلال أهداف متنوعة تم ذكرها في الجملة الآتية:

" توفر المؤسسات الثقافية البيئة المناسبة للحفظ والإتاحة والاستخدام، وإضافة قيمة اقتصادية وتوفير الوقت، وكذلك تحسين تجربة المستفيدين والموظفين، والاتجاه نحو التحول الرقمي ".

وهذا يؤكد أن: بيئة المكتبة هي الملاذ لإتاحة المقتنيات التقليدية والرقمية، واستخدامها يضيف قيمة اقتصادية لوقت وثقافة المستفيدين برعاية وابتكار الموظفين.

ثم سيكون، في مرحلة قريبة بإذن الله، النظام الآلي للمؤسسات الثقافية الذي سرنا فيه خطوات عملية، ونأمل أن يكون متاحاً بكل وظائفه الفرعية خلال عام 2023 وليكون داعما لهذا الكتاب، ويكون الكتاب دليلا لفهم آليات عمل النظام.

وسيكون بين يديكم كتاب ونظام آلي موجه للعاملين وللقائمين على إدارة المؤسسات الثقافية على اختلاف انواعها المكتبات (وطنية، أكاديمية، عامة، مدرسية)، المتاحف، مراكز الفنون والثقافة؛ كي يتمكنوا وبأيسر الطرق من التخطيط للأداء المستقبلي بوضع الأهداف والنتائج الرئيسية، ثم قياس مؤشرات الأداء الخاصة بكل مؤسسة، وتقييمها وتقويمها من خلال اتخاذ الإجراءات الملائمة من أجل تحسين الأداء.

نامل أن يكون هذا العمل نبراسا يهتدي به العاملون في مجال خدمة العمل الثقافي، وأن يتقبله الله خالصا لوجهه الكريم.

والله من وراء القصد

فريق العمل



المصطلحات

المصطلحات:

تم ترتيب المصطلحات بناءً على المصطلح الإنجليزي.

.1	Academic library
	مكتبة أكاديمية
	مكتبة وظيفتها الأساسية تغطية الاحتياجات المعلوماتية للتعلم والبحث0 ملاحظة 1: يشمل ذلك مكتبات مؤسسات التعليم العالي ومكتبات البحوث العامة.
.2	Access
	الوصول
	الطلب الناجح للخدمة التي تقدمها المكتبة عبر الإنترنت. ملاحظة 1: الوصول هو دورة واحدة من أنشطة المستخدم التي تبدأ عادةً عندما يتصل المستخدم بخدمة توفرها المكتبة عبر الإنترنت وينتهي بنشاط الإغلاق/الإنهاء إما بشكلٍ صريح (من خلال ترك قاعدة البيانات بتسجيل الخروج أو إغلاق نافذة مستعرض الإنترنت) أو ضمنيًا (انتهاء وقت الجلسة بسبب عدم نشاط المستخدم). ملاحظة 2: الوصول إلى موقع المكتبة على الإنترنت يحسب كزيارات افتراضية. ملاحظة 3: يجب استبعاد طلبات الدخول العام أو صفحة البوابة gateway page. ملاحظة 4: يجب استبعاد الطلبات المقدمة من خلال محركات البحث إذا كان بالإمكان.
.3	Access rights
	حقوق الوصول
	حقوق الوصول إلى مجموعات المكتبة أو استخدامها. ملاحظة 1: بالنسبة للمجموعات الإلكترونية، فهذا يعني أن المكتبة قد أمنت/ضمنت الوصول الدائم أو المؤقت لمستخدميها بموجب القانون أو الترخيص أو أي اتفاقية تعاقدية و/أو تعاونية أخرى.
.4	Accessibility
	إمكانية الوصول
	تيسير الوصول إلى الخدمات أو التسهيلات التي توفرها المكتبة واستخدامها.
.5	Accession (addition)
	الانضمام /الإضافة
	الإجراء الرسمي لإدخال كائن ضمن مجموعات المتحف. ملاحظة 1: بمجرد انضمام كائن ما، يصبح له وضع يتجاوز مجرد كونه ملكية للمنظمة، بحيث لا يمكن التخلص منها إلا بالرجوع إلى مجلس إدارة المنظمة، مثل: الأمناء أو المدير.



Accession register	.6
سجل الانضمام	
قائمة مفصلة/ سجل للأشياء المضافة بشكل صحيح إلى مجموعة المتحف خلال فترة زمنية محددة.	
Acquisition	.7
التزويد	
معالجة للحصول على حيازة قانونية لكائن ليتم إضافته ضمن مجموعات المتحف، وذلك من خلال: الشراء، أو الإهداء، أو الوصية، أو النقل، أو العمل الميداني.	
Active borrower	.8
مستعير نشط	
مستخدم المكتبة الذي استعار مادة واحدة على الأقل من مجموعات المكتبة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ملاحظة 1: هذا العدد يقلل من عدد المستخدمين النشطين، لكنه لا يزال هو المقياس الوحيد الذي يمكن إدارته بالنسبة للعديد من المكتبات.	
Active user	.9
مستخدم نشط	
مستخدم مسجل قام بزيارة المكتبة و/أو الاستفادة من مرافقها أو خدماتها خلال فترة زمنية محددة مرة واحدة على الأقل. ملاحظة 1: يتضمن ذلك المستعيرين النشطين. ملاحظة 2: يمكن أن يشمل ذلك استخدام الخدمات الإلكترونية بالمكتبة، إذا كان ذلك ممكنًا، لتحديد الاستخدام الإلكتروني والزيارات الافتراضية للمستخدم الفردي، أو إذا كان يمكن الحصول على البيانات عن طريق الاستطلاعات. ملاحظة 3: إذا حددت مكتبة ما المستخدمين النشطين غير المسجلين (قد يتم حسابهم من خلال الاستطلاعات)، يجب حساب هؤلاء المستخدمين بشكل منفصل.	
Administrative unit	.10
وحدة إدارية	
مكتبة مستقلة، أو مجموعة مكتبات، لها مدير واحد، أو إدارة واحدة. ملاحظة 1: لا يقصد بالاستقلال "مصطلح مستقل"، الاستقلال القانوني أو المالي، بل يقصد	

فقط أن تكون المكتبة وحدة منفصلة يمكن تمييزها، وعادة ما تكون داخل منظمة أكبر. ملاحظة 2: يمكن أن تكون الوحدة الإدارية مكتبةٍ ما أو منظمة أكبر، وعادة ما تحتوي على مكتبة مركزية / رئيسية، ومكتبات فرعية ويكون لديها الوظائف الإدارية الخاصة بها.	
Anecdotal evidence	.11
الدليل القصصي	
الأدلة المعتمدة على الحكايات أو القصص، التي لم يتم جمعها بشكل منهجي ولم يتم اختبارها تجريبياً، و إنما يتم الحصول عليها بشكل غيررسمي من خلال الملاحظات والتجارب الشخصية.	
Appropriateness	.12
ملاءمة	
ملاءمة أي مؤشر أداء لتقييم نشاط معين.	
Audiovisual document	.13
وثيقة سمعية بصرية	
الوثيقة التي يمثل فيها الصوت و/أو الصور المساحة الأكبر من المحتوى، والتي يتطلب استخدامها معدات خاصة ليتم رؤيتها و/أو سماعها. ملاحظة 1: يتضمن الوثائق الصوتية، مثل: التسجيلات، والأشرطة، وأشرطة الكاسيت، والأقراص الصوتية المدمجة، وأقراص DVD، وملفات التسجيلات الصوتية الرقمية، والملفات المرئية (مثل: الشرائح والشفافيات)، والوثائق السمعية والبصرية المدمجة (مثل: الصور المتحركة، وتسجيلات الفيديو، وألعاب الكمبيوتر). ملاحظة 2: يتم استبعاد المصغرات الفيلمية (مثل: الميكروفيلم، الميكروفيش).	
Availability	.14
الإتاحة (التوافر)	
إلى أي مدى تتيح (توفر) المكتبة المحتوى، الوثائق، المرافق، الخدمات بشكل فوري عند طلبها من جانب المستفيدين.	
Balanced Score Card	.15
بطاقة الأداء المتوازن	
أسلوب لوضع أهداف متوازنة للشركة ومن ثم قياسها بحيث تحقق الاستراتيجية المسطرة. تتميز هذه الطريقة بربط أهداف الشركة باستراتيجيتها العامة وموازنة هذه الأهداف من بين	



مجموعة متنوعة من الأهداف مثل الأهداف المالية والتشغيلية والتسويقية وغيرها. تقوم بطاقة الأداء المتوازن على 4 محاور رئيسة هي: المحور المالي: وضع الأهداف المالية مثل معدلات العائد على الاستثمار والربحية والتدفقات النقدية. محور العملاء: وضع الأهداف التي تخص رضا العملاء وتقييماتهم وتحسين خدمة العملاء . محور العمليات الداخلية: وضع الأهداف التي تخص التنسيق فيما بين أقسام الشركة ككل للحفاظ على الأداء الفعال ومعالجة الاختناقات إن وجدت. محور التعلم والنمو (الإبداع): وضع الأهداف الخاصة بالتعلم والابتكار حسب الإمكانيات المتاحة.	
Benefit	.16
الفائدة	
تأثير مفيد أو جيد، أو شيء يهدف إلى المساعدة.	
Blog (weblog)	.17
مدونة إلكترونية	
صفحة ويب توفر النشر المستمر والمتكرر لروابط الويب و/أو التعليقات حول موضوع أو موضوع معين (على نطاق واسع أو ضيق)، غالبًا في شكل مدخلات قصيرة مرتبة ترتيباً زمنياً عكسياً، وتظهر أحدث المعلومات المضافة أولاً. ملاحظة 1: يمكن جمع المعلومات أو وإضافتها من خلال منشئ الموقع الإلكتروني، أو المساهمة بها من قبل المستخدمين.	
Blog post	.18
نشر مشاركة في مدونة	
إضافة مقال، نص، ... إلخ إلى مدونة.	
Book	.19
الكتاب	
وثيقة مطبوعة غير مسلسلة في شكل مخطوطة. ملاحظة 1: يتضمن الشكل التقليدي للكتاب، وللشكل الإلكتروني مدخل منفصل.	
Born digital document	.20
وثيقة رقمية المولد (المنشأ، الأصل)	
الوثيقة التي تم إنشاؤها في الأصل في شكل رقمي.	





.21	**Branch library**
	المكتبة الفرعية
	جزء من وحدة إدارية أكبر، تتاح في أماكن منفصلة، بحيث تقدم خدماتها لمجموعات محددة من المستفيدين (مثل: الأطفال والمدارس، ... وغيرها) أو لمستفيدين محليين محددين. ملاحظة 1: تتضمن المعاهد، الأقسام، والمكتبات التابعة الأخرى. ولا تتضمن المكتبات المتنقلة ونقاط الخدمة الخارجية.
.22	**Capital expenditure**
	النفقات الأساسية
	النفقات الأساسية التي تسهم في بناء وتنمية مجموعات المكتبة والأصول الثابتة بها. ملاحظة 1: يشمل الإنفاق على مواقع البناء بالمكتبة، وإنشاء مبانٍ جديدة، والتوسعات، والأثاث والمعدات للمبان الجديدة ومبان التوسعات (الامتدادات)، وأنظمة الكمبيوتر (الأجهزة والبرمجيات Hardware & Software). ... إلخ. عند الحاجة، يتم احتساب ضرائب المبيعات والمشتريات المحلية والوطنية [على سبيل المثال: احتساب ضريبة القيمة المضافة (VAT)].
.23	**Cartographic document**
	وثيقة رسم الخرائط
	التمثيل التقليدي، على نطاق أصغر، للظواهر الملموسة أو المجردة التي يمكن توطينها في المكان والزمان. ملاحظة 1: تتضمن الوثائق، مثل: الخرائط ثنائية وثلاثية الأبعاد، والكرات الأرضية، والخطط، والنماذج الطبوغرافية، والخرائط اللمسية (البارزة)، والتمثيلات الجوية، ولكن يستثنى الأطالس وأي وثائق لرسم الخرائط في شكل مخطوطات ومتناهية الصغر، وسمعية بصرية وإلكترونية.
.24	**Catalogue**
	الفهرس
	مجموعة من السجلات التي تخزن المعلومات ذات الصلة حول كائن في مجموعات متحف.
.25	**Cataloguing**
	الفهرسة
	عملية تسجيل و إيداع/تخزين المعلومات ذات الصلة حول كائن في مجموعات المتحف. ملاحظة 1: قد تتضمن هذه المعلومات البيانات الخاصة بالكائن، منها: الأصل والعمر والمنشئ



	والعنوان، (مثل: الأعمال الفنية)، والوصف المادي (المواد و/أو التقنيات المستخدمة في صنعها، والأبعاد المادية)، الاستخدام، المصدر، وغيرها.
.26	**Central library**
	المكتبة المركزية (المكتبة الرئيسية)
	عادة تكون إحدى كيانات الوحدة الإدارية التي توجد بها الوظائف الإدارية الرئيسية والأجزاء المهمة من مجموعات المكتبة وخدماتها. ملاحظة 1: ليس بالضرورة أن تكون هناك مكتبة مركزية للوحدة الإدارية التي تتكون من عدة مكتبات فرعية.
.27	**Closed stacks**
	الأرفف المغلقة
	الأرفف غير المتاحة للمستفيدين. ملاحظة: يقابله مصطلح الأرفف المفتوحة open stacks.
.28	**Collection management**
	إدارة المجموعات
	جميع الممارسات والإجراءات التي ينفذها المتحف في تزويد (الحصول على) كائنات المجموعة وتوثيقها، ومعالجتها، والوصول إليها، وفهرستها، وتخزينها، وتأمينها، وإعارتها، وحفظها، واستبعادها.
.29	**Collection policy**
	سياسة المجموعات
	نطاق متحف ما وأهدافه وممارساته وإجراءاته لإدارة المجموعات. ملاحظة 1: تحدد سياسة المجموعات أنواع الكائنات التي سيتم تجميعها بالمتحف، وكذلك العناصر والشروط التي تحكم عمليات التزويد وأيضاً سياسة منع الوصول.
.30	**Commercial publication**
	المنشورات التجارية
	وثيقة مطبوعة أو إلكترونية يتم إنتاجها وتوزيعها وبيعها بشكل عام لغرض الربح. ملاحظة: يتم استبعاد المنشورات التي تصدرها المنظمات غير الربحية.
.31	**Conservation**
	تقنيات الحفظ
	الإجراءات الفنية المطبقة للحفظ من أجل منع، أو، إيقاف، أو، تأخير تدهور مستند أو أي كيان مادي آخر.

.32	**Consumer surplus**
	فائض المستهلك
	مقدار المال الذي يقدّربه المستهلكون منتجًا أو خدمة أعلى من سعر شرائها.
.33	**Content unit**
	وحدة المحتوى
	قطعة نصية أو سمعبصرية من العمل المنشورتم معالجتها بالكمبيوترويمكن التعرف عليها بشكل موحد، وقد تكون أصلية أو خلاصة لأعمال أخرى منشورة. ملاحظة 1: يشمل ذلك الوثائق أو أجزاء من الوثائق (مثل: المقالات، والملخصات، وجداول المحتوى، والصور)، والتسجيلات الوصفية. ملاحظة 2: يتم احتساب التنسيقات المختلفة (مثل: PDF وPostscript وHTML، وغيرها) لنفس وحدة المحتوى كمواد منفصلة.
.34	**Contingent valuation**
	التقييم المشروط/ الاحتمالي
	طريقة لتقييم القيمة الاقتصادية للمؤسسات غير الربحية والمشاريع ذات المنفعة العامة اعتمادًا على استجابات المستفيدين المحتملين على أسئلة الاستطلاع، مثل: قياس ما إذا كان المستفيدين على استعداد لدفع قيمة مالية محددة مقابل الحصول على فائدةٍ ما أو ميزةٍ ما (الاستعداد للدفع)، أو ما سيقبلونه كتعويض مالي إذا كانت فائدةٍ ما أو ميزةٍ معينة مفقودة (الاستعداد للقبول). ملاحظة: على سبيل المثال: يتم استخدام هذه الطريقة في حماية البيئة والرعاية الصحية.
.35	**Cooperative project**
	مشروع تعاوني
	مشروع مكتبة مؤسسي و/أو ممول بشكل خاص بالتعاون مع شريك واحد أو أكثر. ملاحظة 1: يمكن أن يكون الشركاء في المشاريع التعاونية المكتبات، أو الأرشيفات، أو المتاحف، أو الأقسام في الجامعات، أو المجتمعات، أو مؤسسات أخرى. ملاحظة 2: يمكن تنظيم المشاريع على أساس محلي أو إقليمي أو وطني أو دولي. ملاحظة 3: يتم استبعاد التعاون الذي يتم بشكل تلقائي Ad hoc collaboration. ملاحظة 4: يتم استبعاد العلاقة من طرف واحد، سواء كانت مدفوعة أو غير مدفوعة، حيث يتم دعم أحد الشركاء فقط طرفي التعاون، بينما يتلقى الطرف الثاني الخدمات فحسب.

ملاحظة 5: يتم استبعاد التعاون بين مكتبتين أو أكثر والتي تقع في نفس الوحدة الإدارية.	
Cost-benefit analysis	.36
تحليل التكاليف والفوائد	
العملية التي تقيم العلاقة بين تكلفة التعهد (المشروع) والقيمة النقدية للمنافع الناتجة	
Critical incident technique (CIT)	.37
تقنية الحوادث الحرجة	
نهج بحثي مصمم لاستخلاص الجوانب التي لا تنسى من حدث أو تجربة. ملاحظة 1: يمكن استخدام تقنية الحوادث الحرجة في المقابلات الفردية أو مقابلات مجموعات التركيز أو الاستطلاعات.	
Cultural economics	.38
الاقتصاد الثقافي	
فرع الاقتصاد الذي يهتم بدراسة علاقة الثقافة بالنتائج الاقتصادية، كما يهتم باستكشاف الظواهر الثقافية كعوامل اقتصادية.	
Data mining	.39
التنقيب عن البيانات	
عملية آلية تحدد الأنماط من خلال تحليل البيانات الكمية من وجهات نظر وأبعاد مختلفة، وتصنيفها، وتلخيص العلاقات والتأثيرات المحتملة فيما بينها.	
Database	.40
قاعدة البيانات	
مجموعة من التسجيلات الوصفية المخزنة إلكترونيًا أو وحدات المحتوى (بما في ذلك الحقائق، والنصوص، والصور، والملفات الصوتية) مع واجهة مستخدم وبرنامج آلي لاسترجاع البيانات ومعالجتها. ملاحظة 1: عادة يتم جمع الوحدات أو التسجيلات بغرض محدد وتكون مرتبطة بموضوع محدد. يمكن إصدار قاعدة البيانات على قرص مضغوط أو طريقة أخرى للوصول المباشر، أو كملف كمبيوتر يمكن الوصول إليه عبر طرق الطلب الهاتفي أو عبر الإنترنت. ملاحظة 2: يتم حساب قواعد البيانات المرخصة بشكل منفصل حتى إذا تم الوصول إلى العديد من منتجات قواعد البيانات المرخصة من خلال نفس الواجهة. ملاحظة 3: يتم احتساب واجهات المستخدمين التي تتيح الوصول لمجموعات السلاسل أو الوثائق الرقمية والتي عادةً يتم توفيرها من خلال الناشرين أو الموردين كقاعدة بيانات. بالإضافة إلى	



	ذلك، ينبغي حساب السلاسل المنفردة (الكتب) أو الوثائق الرقمية كسلاسل أو وثائق رقمية. يجب أيضًا اعتبار الواجهة المشتركة التي توفر الوصول إلى حزمة من السلاسل أو الوثائق الرقمية، والتي عادة ما يقدمها ناشر أو بائع، كقاعدة بيانات. بالإضافة إلى ذلك، يجب حساب السلاسل المنفردة أو الوثائق الرقمية كسلاسل أو وثائق رقمية.
.41	**Dataset**
	مجموعة البيانات
	عملية تجميع للبيانات المتشابهة ذات الصلة بشكل منطقي، وعادةً يتم تجميعها لأغراض التسجيل أو البحث. ملاحظة 1: يمكن أن تكون البيانات رقمية أو نصية أو سمعية بصرية أو مختلطة.
.42	**Descriptive record**
	سجل وصفي
	تسجيلة ببليوجرافية تمت معالجتها بالكمبيوتر أو تسجيلة فردية أخرى في قالب معياري تشير و/أو تصف مستندًا في أي شكل مادي أو وحدة محتوى. ملاحظة 1: عادة ما يتم نشر مجموعة من التسجيلات الوصفية في شكل قاعدة بيانات. ملاحظة 2: يمكن أن تتضمن التسجيلة بعض العناصر، مثل: العنوان، المؤلف، الموضوع، الملخص، تاريخ الإنشاء، إلخ.
.43	**Digital document**
	وثيقة رقمية (مستند رقمي)
	وحدة معلومات ذات محتوى محدد (رقمية المنشأ أو تم رقمنتها)، والتي تم إنشاؤها أو رقمنتها بواسطة المكتبة أو الحصول عليها في شكل رقمي كجزء من مجموعات المكتبة. ملاحظة 1: يشمل الكتب الإلكترونية، وبراءات الاختراع الإلكترونية، والوثائق السمعية والبصرية المتصلة مع بعضها البعض داخل شبكة ما، والوثائق الرقمية الأخرى، مثل: التقارير ووثائق الخرائط والموسيقى والنسخ الأولية للمطبوعات، وما إلى ذلك. ويتم استبعاد قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية. ملاحظة 2: يمكن هيكلة الوثيقة الرقمية في ملف واحد أو أكثر. ملاحظة 3: تتكون الوثيقة الرقمية من وحدة محتوى واحدة أو أكثر. قبل الرقمنة، يجب أن تقرر المكتبة وحدات المحتوى القابلة للبحث بعد ذلك، مثل: بعض المقالات داخل الدوريات، أو، بعض الأغاني داخل التسجيلات. ملاحظة 4: يمكن ربط المصادر الإلكترونية بالشبكة، إما من خلال تثبيتها على محطات عمل أو تخزينها على أوعية مادية.

.44	Digital preservation
	الحفظ الرقمي
	التخزين، والصيانة، والوصول إلى عنصر رقمي على مدى فترة طويلة، وعادةً ما ينطوي ذلك على تطبيق واحدة أو أكثر من استراتيجيات الحفظ.
.45	Digitization
	الرقمنة
	عملية تحويل المواد التقليدية إلى شكل رقمي. ملاحظة 1: يتم استبعاد عمليات الرقمنة لإمداد الوثائق من مجموعات المكتبة إلى مستفيد ما أو مؤسسة ما. ملاحظة 2: تتضمن الرقمنة لأغراض الحفظ. الملاحظة 3: تتضمن مشروعات التحول الرقمي الكبرى. ملاحظة 4: يُستبعد شراء النسخ الإلكترونية لاستبدال النسخ المطبوعة.
.46	Digitized collection
	مجموعة رقمية
	جزء من المجموعة الإلكترونية يحتوي على تلك العناصر التي تم رقمنتها من المجموعة التناظرية للمكتبة.
.47	Digitized object
	كائن مرقمن
	كائن منسوخ رقميًا. ملاحظة 1: يتم احتساب الكائن ثنائي الأبعاد أو ثلاثي الأبعاد على أنه رقمي إذا كانت بياناته الوصفية متوفرة، إضافة إلى توفر صورة واحدة على الأقل في تنسيق رقمي . ملاحظة 2: يتم احتساب المستندات، مثل: التوقيعات أو الكتب أو المستندات السمعية والبصرية على أنها رقمية إذا كانت بياناتها الوصفية ومحتوياتها متوفرة في شكل رقمي. ملاحظة 3: تتضمن الوثائق.
.48	Document
	وثيقة (مستند)
	معلومات مسجلة أو كيان مادي، والتي يمكن التعامل معها كوحدة في عملية التوثيق. ملاحظة 1: يمكن أن تختلف الوثائق في الشكل والخصائص.

.49	**Document processing**
	معالجة الوثيقة
	كل ما يتم إجراؤه على الوثيقة بعد اقتنائه من جانب المكتبة قبل وضعه على الرفوف، بما في ذلك إجراءات التزويد، والفهرسة الوصفية، والفهرسة الموضوعية، والتجليد، والمعالجة المادية، ووضعها على الرفوف (الترفيف). ملاحظة: بالنسبة للوثائق الإلكترونية، ستتزامن نهاية المعالجة للفهرسة عند إضافة عنوان الرابط URL للوثيقة على خادم خارجي، أو عند تثبيت الوثيقة على خادم المكتبة وعنوان الرابط URL الذي يتم إضافته في فهرس.
.50	**Document retrieval**
	استرجاع الوثائق
	عملية استعادة وثائق معينة من مكان التخزين.
.51	**Donation (gift)**
	إهداء
	الحصول على هدية بدون تعويض نقدي ولكن مع تبادل الملكيات والمسمى القانوني.
.52	**Download**
	تحميل
	عملية الطلب الناجحة لوحدة محتوى من خدمة/خدمات توفرها المكتبة عبر الإنترنت.
.53	**DVD (Digital Versatile Disk)**
	DVD قرص رقمي متعدد الاستخدامات
	نوع وسيط التخزين الضوئي بنفس حجم القرص المضغوط، ولكن بسعة تخزينية أكبر بشكل ملحوظ.
.54	**eBook reader**
	قارئ الكتاب الإلكتروني
	جهاز إلكتروني مصمم أساسًا لغرض قراءة الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية.
.55	**Economic impact**
	الأثر الاقتصادي
	تأثير سياسة، أو قرار، أو مؤسسة، أو حدث على اقتصاد منطقة معينة. ملاحظة: عادةً يقاس الأثر الاقتصادي من حيث التغيرات في النمو الاقتصادي (الناتج أو القيمة



	المضافة) والتغيرات المرتبطة بها في الوظائف (التوظيف) والدخل (الأجور).
.56	Economic impact of libraries
	الأثر الاقتصادي للمكتبات
	التأثير الإيجابي للمكتبات على الحياة الاقتصادية المحلية أو الإقليمية أو الوطنية.
.57	Educational services
	الخدمات التعليمية
	عبارة عن برامج ومواد ولقاءات تعليمية بجميع أشكالها، تقدم للأطفال والكباربهدف تنمية مهاراتهم فيما يتعلق باستخدام المكتبات والمعلومات. ملاحظة 1: تشمل تقديم الخدمات للمدارس والتعاون مع المكتبات الأخرى في إعداد وتقديم الخدمات التعليمية. ملاحظة 2: يتم استبعاد تعليم أخصائيّ المكتبات.
.58	Effectiveness
	الفاعلية (الفعّالية)
	قياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعة. ملاحظة 1: يكون النشاط فعالاً عند تحقيق الحد الأقصى من الأهداف التي وضع من أجلها.
.59	Efficiency
	كفاءة
	قياس مدى استخدام الموارد لتحقيق هدف محدد. ملاحظة 1: يعتبر النشاط فعالاً إذا قلل من استخدام الموارد، أو عند إعطاء نتائج أداءً أفضل باستخدام نفس الموارد.
.60	Electronic book (eBook)
	الكتاب الإلكتروني
	وثيقة رقمية غير تسلسلية (قد تكون مرخصةً أو غير مرخصة)، ويكون النص قابل للبحث، كما أنه يمكن مشاهدته مقارنةً بالكتاب المطبوع (المنفردات). ملاحظة 1: يعتمد استخدام الكتب الإلكترونية (في كثير من الحالات)، على جهاز مخصص و/أو قارئ خاص أو برنامج عرض. ملاحظة 2: يمكن إعارة الكتب الإلكترونية للمستفيدين لفترة زمنية محدودة؛ إما على الأجهزة المحمولة (قارئات الكتب الإلكترونية، مثل: book-onyx kindle-pocket) أو عن طريق إرسال

المحتويات إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بالمستفيد أو أي جهاز آخر. ملاحظة 3: تشمل أطروحات الدكتوراه في شكل إلكتروني. ملاحظة 4: تشمل الوثائق التي تم رقمنتها بواسطة المكتبة.	
Electronic collection (digital collection)	.61
المجموعات الإلكترونية/ الرقمية	
كافة المصادر في الشكل الإلكتروني ضمن مجموعات المكتبة، سواء كانت رقمية المنشأ أوتم رقمنتها. ملاحظة 1: المجموعات الإلكترونية تشمل قواعد البيانات، السلاسل الإلكترونية، والوثائق الرقمية، ولا تشمل قواعد البيانات أو المصادر المجانية المتاحة عبر الإنترنت والتي تم إتاحتها على فهرس المكتبة OPAC. ملاحظة 2: يمكن ربط المصادر الإلكترونية بالشبكة، إما من خلال تثبيتها على محطات عمل أو تخزينها على أوعية مادية.	
Electronic document delivery, mediated	.62
توصيل الوثائق الإلكترونية (من خلال وسيط)	
النقل الإلكتروني لوثيقة أو جزء من وثيقة من مجموعات المكتبة إلى مستفيد ما، وقد يتم ذلك بواسطة موظفي المكتبة، وليس بالضرورة من خلال مكتبة أخرى. ملاحظة 1: يشمل النقل الإلكتروني للوثائق إلى أفراد السكان المستهدف خدمتهم. ويتم استبعاد رسائل الفاكس. ملاحظة 2: يمكن تقسيم الوثائق من حيث الإرسال للمستفيد، ما إذا كانت تتم برسوم (تكلفة) أو بدون رسوم.	



ملاحظة 3: يستثنى من ذلك التحميل المباشر من جانب المستفيدين (بدون وساطة) من

مورد الوثائق–المستندات	المكتبة		المورد	
المستفيد من خلال المكتبة	مكتبة أخرى	المستخدم	المستلم	
توريد المستندات الخارجية	إعارة تعاونية	إعارة	الأصلي	تنسيق الإرسال–النقل
توريد المستندات الخارجية	إعارة تعاونية	إعارة	نسخة مطبوعة	
توريد المستندات الخارجية	تسليم المستندات إليكترونيا	محددة بوقت: إعارة غير محددة بوقت: تسليم المستندات إلكترونيا	إليكترونية	

ILL: الإعارة بين المكتبات.

EDD: تسليم الوثائق إلكترونيًا (من خلال وسيط).

EDS: توريد الوثائق الخارجية.

المجموعة الإلكترونية للمكتبة.

.63 **Electronic serial**

السلسلة الإلكترونية

السلسلة المنشورة في شكل إلكتروني فقط، أو في شكل إلكتروني وشكل آخر.

ملاحظة 1: تتضمن السلاسل المتوفرة محليًا والمصادر المتاحة عن بعد والتي تم الحصول على حقوق الوصول إليها، على الأقل لفترة زمنية معينة.

ملاحظة 2: تتضمن السلاسل التي تم رقمنتها بواسطة المكتبة.

ملاحظة 3: الدوريات ذات الوصول الحر تعتبر مصادر إنترنت مجانية.

.64 **Electronic service**

خدمة إلكترونية

الخدمات المكتبية التي تقدم من خلال الوسائل الإلكترونية، سواء من الخوادم المحلية أو المقدمة عبر الشبكات.

ملاحظة 1: تشمل الخدمات الإلكترونية بالمكتبة: الفهرس الإلكتروني المتاح عبر الإنترنت OPAC، والموقع الإلكتروني للمكتبة، والمجموعات الإلكترونية، والإعارة الإلكترونية، وتوصيل الوثائق الإلكترونية (من خلال وسيط)، وخدمة المراجع الإلكترونية، وتدريب المستفيدين باستخدام

	الوسائل الإلكترونية، وخدمات الأجهزة المحمولة، وخدمات الاستخدام التفاعلي (بما في ذلك الخدمات على الشبكات الاجتماعية)، والاتصال بشبكة الإنترنت التي توفرها المكتبة. ملاحظة 2: هذا لا يشمل حجز الخدمات المادية (مثل: الغرف، أو، جولات المكتبة) بالوسائل الإلكترونية.
.65	**Evaluation**
	التقييم
	عملية تقدير الفاعلية والكفاءة والفائدة والأهمية لخدمة/مرفق (التسهيلات) من خدمات المكتبة.
.66	**Event**
	الحدث
	نشاط مرتب مسبقاً لغرض ثقافي، أو تعليمي، أو اجتماعي، أو سياسي، أو علمي، أو أي غرض آخر. مثل: المعارض، زيارات المؤلفين، ورش العمل، المناقشات الأدبية، وغيرها. ملاحظة 1: تشمل الأحداث/الفاعليات التي يتم ترتيبها من جانب المكتبة أو من خلال شراكة مع مؤسسات أخرى، سواء تم تنفيذ تلك الفاعليات داخل أو خارج مبان المكتبة. أما الفاعليات التي تتم داخل مبان المكتبة بتنظيم من مؤسسات خارجية بدون تعاون المكتبة فينبغي استبعادها. ملاحظة 2: يتم استبعاد تدريب المستفيدين الذي هو عبارة عن دروس أو جولات للتعريف بالمكتبة. ملاحظة 3: تشمل البرامج الجارية، ويتم احتساب كل لقاء في البرنامج كحدث/فاعلية مستقلة. ملاحظة 4: تشمل البرامج الافتراضية.
.67	**Exhibition**
	المعرض
	عرض منظم لمقتنيات متحف أو غيرها من عناصر التراث الثقافي الأخرى بمفهوم واضح وتوصيل رسالةٍ ما. ملاحظة 1: يمكن إقامة المعارض داخل أو خارج مباني المتحف. ملاحظة 2: يمكن أن تكون المعارض مؤقتة أو دائمة. ملاحظة 3: يتم استبعاد المعارض الافتراضية. ملاحظة 4: ينبغي احتساب المعارض داخل مباني المتحف التي تنظمها مؤسسات خارجية دون



	مشاركة المتحف بشكل منفصل.
.68	**External document supply**
	توريد الوثائق الخارجية
	وثيقة أو جزء من وثيقة، في شكل مطبوع أو إلكتروني، يتم تسليمها من خارج مجموعات المكتبة ليس من قبل موردي المكتبات (وليس من خلال الإعارة بين المكتبات) مع مشاركة المكتبة في المعاملة و/أو الدفع. ملاحظة 1: ليس من المهم أن يتم دفع عدد من المعاملات الفردية لكل عرض أو تم الدفع مسبقًا لعدد معين من المعاملات. ملاحظة 2: يتم عرض أشكال خدمات الإعارة والتسليم المحددة في هذه المواصفة القياسية الدولية في الجدول 1.
.69	**External service point**
	نقطة خدمة خارجية
	نقطة بعيدة عن مباني المكتبة حيث يتم تقديم خدمة معينة بانتظام للمستفيدين. ملاحظة 1: تتضمن الأماكن بالمناطق التي يتم فيها إيداع مجموعات المكتبة للإعارات غير الرسمية لمجموعة محدودة من المستخدمين ولكن بدون خدمات المكتبة الأخرى، مثل: دور المسنين، المراكز المجتمعية، ومجموعات لمرضى المستشفيات. ملاحظة 2: يتضمن نقاط الخدمة التي تقدم خدمات إلكترونية، ولا توفر مجموعات مطبوعة. ملاحظة 3: لا يتم احتساب المكتبات المتنقلة وأماكن الانتظار لها كنقاط خدمة خارجية. ملاحظة 4: لا يتم احتساب الاتصال المؤقت لمكان خارج المكتبة (على سبيل المثال: في قاعة سكن الطلاب).
.70	**External user**
	مستفيد خارجي
	مستفيد المكتبة الذي لا ينتمي إلى السكان المستهدف خدمتهم
.71	**Facilities**
	التسهيلات
	المعدات، وأماكن الدراسة، وغيرها من الخدمات/المرافق التي توفرها المكتبة للمستفيدين. ملاحظة 1: تتضمن آلات تصوير المستندات، ونقاط الإنترنت، ومحطات عمل الأقراص المضغوطة، ومقاعد القراءة، وقاعات الدراسة، ولكنها لا تتضمن دورات المياه، والكافيتريا، والهواتف العامة.

.72	Focus group interview (focus group discussion)
	مقابلة/مناقشة مجموعة التركيز
	مقابلة جماعية في شكل مناقشة يتم تنسيقها بين عدد صغير من الأفراد المختارين حول موضوعات يقدمها مدير المقابلة.
.73	Free Internet resource
	مصدر إنترنت مجاني
	خط إنترنت ذو إتاحة مجانية وغير مقيد بسعة تخزينية محددة (مفتوح)
.74	Full-Time Equivalent FTE
	مكافئ بدوام كامل
	قياس يساوي موظف واحد يعمل بجدول عمل بدوام كامل لمدة عام واحد. ملاحظة 1: مثال: إذا كان من بين ثلاثة أشخاص يعملون كأمناء مكتبات، يعمل أحدهم ربع الوقت، ويعمل الآخر نصف الوقت، والآخر يعمل بدوام كامل، فإن FTE لهؤلاء الأشخاص الثلاثة سيكون 0.25 + 0.50+ 1= 1.75 أخصائي مكتبة بدوام كامل (FTE). ملاحظة 2: لا يمكن لجميع المكتبات استخدام نفس عدد الساعات في السنة لتحديد عدد الموظفين بدوام كامل FTE. وبالتالي، أي مقارنة للقياس بين المكتبات تحتاج إلى مراعاة الاختلافات في عدد الساعات.
.75	Goal
	الهدف
	الوضع المستهدف، المراد تحقيقه من خلال تنفيذ السياسات المتفق عليها.
.76	Government document
	وثيقة حكومية
	وثيقة تم نشرها على نفقة الحكومة أو وفقًا لموجبات القانون أو من قبل وكالة دولية، مثل: الأمم المتحدة، والاتحاد الأوروبي، واليونسكو. ملاحظة 1: تعالج البراءات ضمن براءات الاختراعات، ويتم احتساب الوثائق الحكومية الأخرى وفقًا لشكلها.
.77	Government library
	المكتبة الحكومية
	مكتبة يتم إنشاؤها لتقديم الخدمات ذات الصلة بأحد الجهات الحكومية، أو التشريعية، بما



	فيها المنظمات الحكومية الدولية والإقليمية والوطنية.
.78	Graphic document
	وثيقة رسومية/تصويرية
	وثيقة مطبوعة يكون التمثيل التصويري هو السمة الأبرز فيها. ملاحظة 1: يعد هذا النوع من الوثائق شكلاً تصويرياً أكثر من كونه لغويًا، أو موسيقيًا، أو رسم خرائط. وهي تشمل المطبوعات الفنية، والنسخ الفنية الأصلية، والمنسوخات الفنية، والصور الفوتوغرافية، والملصقات، والمطبوعات الدراسية، والرسومات الفنية، وغيرها، ولكنها لا تتضمن المواد الرسومية في شكل مخطوطة أو في شكل مصغر أو سمعبصري أو إلكتروني.
.79	Gross floor area
	المساحة الإجمالية
	إجمالي مساحات الطابق من جميع مستويات المبنى. ملاحظة 1: يشمل المساحة الصالحة للاستخدام، مساحة الإعارة، المساحة الوظيفية والمساحة التي تشغلها العناصر الإنشائية للمبنى (الأعمدة، الجدران الداخلية، إلخ).
.80	Health-service library (medical library)
	مكتبة الخدمات الصحية (مكتبة طبية)
	مكتبة تخدم موظفي الخدمات الصحية في المستشفيات أوفي أي مكان آخر، في أي من القطاعين الخاص أو العام. ملاحظة 1: يجب إدراج مكتبات الشركات الدوائية ضمن مكتبة المؤسسات الصناعية والتجارية. ملاحظة 2: قد تتضمن هذه المكتبات أيضًا مجموعات للمرضى.
.81	Home page
	الصفحة الرئيسية
	الشاشة الرئيسية أو الافتتاحية لموقع ويب ترتبط به جميع الصفحات الأخرى للمستخدمين.
.82	Impact
	الأثر
	الاختلاف أو التغيير في الفرد/المجموعة الناتج عن الاتصال بخدمات المكتبة. ملاحظة 1: قد يكون التغيير ملموساً أو غير ملموس.
.83	Income generated
	الدخل المتولد

الـدخل مـن عمليـات المكتبـة ومـن الرسـوم المختلفـة واشـتراكات العضـوية، والغرامـات، والتبرعات والاشتراكات الأخرى التي تكون متاحة للمكتبة للإنفاق.	
Indicator	.84
المؤشر	
تعبير (قـد يكـون رقميًـا أو رمزيًـا أو لفظيًـا) يسـتخدم لوصـف الأنشـطة (الأحـداث والأشـياء والأشخاص) من الناحيتين الكمية والنوعية من أجل تقييم قيمة الأنشطة المميزة والطريقة المرتبطة بها.	
Industrial and commercial library	.85
مكتبة المؤسسات الصناعية والتجارية	
مكتبة يتم إنشاؤها داخل أي مؤسسة صناعية أو شركة تجارية، عادة تتواجد بالمؤسسة الأم بهدف تقديم خدمات المعلومات لموظفي المؤسسة. ملاحظـة 1: يشـمل مصـطلح "مكتبـة المؤسسـات الصـناعية والتجاريـة" المكتبـات التي يـديرها مستشـارو المعلومات والإدارة، والصـناعات التحويلية والخدميـة، ومكتبـات الممارسـات القانونيـة التجارية.	
Information literacy	.86
محو الأمية المعلوماتية	
القـدرة على التعـرف على الحاجـة إلى المعلومـات، وكـذلك القـدرة على تحديـد المعلومـات واسترجاعها وتقييمها، واستخدامها بطريقة فعّالة ومسؤولة. ملاحظة 1: تعد محو الأمية التي تعني القدرة على القراءة والكتابة الحد الأدنى من المهارات لمحو الأمية المعلوماتية. ملاحظة 2: تتضمن مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى المعلومات واسترجاعها.	
Informational question	.87
سؤال استعلامي	
الاستفسارات التوجيهية و/أو الإدارية التي يتم تسليمها لموظفي المكتبة. ملاحظـة 1: تتضـمن الاستفسـارات لأمـاكن وجـود مـوظفي المكتبـة أو أي مـن التسـهيلات، وكـذلك الاستفسارات ذات الصلة بمواعيد العمل، وإجراءات العضوية، والاستفسارات حول استعمال الأجهزة، مثل: الطابعات وأجهزة الكمبيوتر. ملاحظـة 2: يمكـن طـرح الاستفسـارات مـن خـلال الحضـور إلى المكتبـة، أو تليفونيـاً، أو بالبريـد	



العادي أو الفاكس، أو الوسائط الإلكترونية (عبر البريد الإلكتروني، أو موقع المكتبة على الإنترنت، أو طرق الاتصال الشبكي الأخرى)	
In-house use	88.
الاستخدام الداخلي	
الوثائق التي يأخذها المستفيد من مخزن الوصول المفتوح للاستخدام في أماكن العمل. ملاحظة 1: يتضمن الاستخدام الداخلي عمليات التصفح للمقتنيات على الرفوف بهدف التأكد من ملائمة المحتويات للموضوعات المطلوبة، ولكن يتم استبعاد النظر إلى العناوين الجانبية أو عناوين كعب الكتاب فقط لاختيار المواد.	
Input	89.
المُدخَل	
مساهمة الموارد في دعم المكتبة. مثال: قد تتمثل الموارد في: التمويل، والموظفين، والمجموعات، والمساحة، والمعدات.	
Institutional repository	90.
مستودع مؤسسي	
مستودع مفتوح الوصول يعمل على تخزين منشورات مؤسسةٍ ما أو مجموعة مؤسسات، مثل: المطبوعات الإلكترونية، والتقارير الفنية، والأطروحات والرسائل الجامعية، ومجموعات البيانات، والمواد التعليمية والتدريسية.	
Interactive library service	91.
خدمة المكتبة التفاعلية	
خدمة المكتبة عبر الإنترنت مع برامج التواصل الاجتماعي التي تسهل تبادل المعلومات بين المستفيدين، أو بين المستفيدين والمكتبة.	
Interlibrary loan	92.
الإعارة بين المكتبات	
إعارة/توصيل وثيقة ما في شكلها المادي أو جزء منها، في شكل منسوخ، من مكتبة إلى مكتبة أخرى لا تتبع نفس الإدارة. ملاحظة 1: يُحتسب النقل للوثائق في شكل إلكتروني كتوصيل إلكتروني للوثائق.	
Internet access	93.
خدمة الإنترنت	
اتصال الإنترنت بأجهزة محطات العمل بالمكتبة، أو من كمبيوتر المستخدم الشخصي في	

المكتبة عبر شبكة المكتبة. ملاحظة 1: يتم حساب عمليات الوصول إلى الإنترنت فقط عندما يقوم المستخدمون بتسجيل أنفسهم أو مصادقتهم عند الدخول على الإنترنت. ملاحظة 2: ينبغي حساب الدخول إلى الإنترنت من خلال الكمبيوتر الشخصي للمستخدم (مثل: اللاب توب، أو الأجهزة اللوحية) عبر الشبكة اللاسلكية للمكتبة داخل المكتبة ووضعها في تقرير منفصل.	
Interview	.94
المقابلة	
تقنية يتم خلالها طرح الأسئلة الشفهية التي ينتج عنها نقل المعلومات من الشخص الذي أجريت معه المقابلة إلى الشخص الذي يجري المقابلة/الباحث. ملاحظة 1: يتم الحصول على ردود فعل مباشرة من هذه التقنية بخلاف الاستبانات أو التقييم الذاتي/التسجيل الذاتي. ملاحظة 2: يمكن تقسيم المقابلات وفقاً لعدد الأفراد الذين تمت مقابلتهم إلى مقابلات فردية ومقابلات جماعية. ملاحظة 3: يمكن أن تكون المقابلات منظمة أو شبه منظمة أو غير منظمة. ملاحظة 4: عندما يتم استخدام مقابلات شبه منظمة أو غير منظمة مع مجموعة من الأفراد، عادة ما توصف بأنها مجموعات تركيز أو مناقشات جماعية.	
Inventory	.95
قائمة الجرد	
قائمة مفصلة أو سجل لجميع العناصر الموجودة في مجموعات المتحف خلال فترة زمنية محددة.	
مؤشرات الأداء الرئيسة	.96
Key Performance Indicators (KPIs)	
مجموعة من المؤشرات القابلة للقياس الكمي التي تستخدمها المكتبة/المؤسسة لقياس أدائها. تستخدم هذه المقاييس لتحديد التقدم الذي تحرزه المكتبة/المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية، وكذلك لمقارنة الأداء المالي مع المكتبات/المؤسسات المماثلة.	



.97	**Kit**
	أداة
	مجموعة من العناصر/المكونات ذات الصلة في أكثر من وسيط واحد، مصممة للاستخدام كوحدة واحدة مع عدم وجود وسيط واحد سائد، وغالبًا ما يتم تخزينها في حاوية للحفاظ على الأجزاء معًا. ملاحظة 1: تتضمن أدوات المختبرات وحزم مواد المناهج. ملاحظة 2: تُحسب الأدوات kits من الوثائق الأخرى للمكتبة.
.98	**Lending area**
	منطقة الإعارة
	منطقة الخدمة المكتبية التي يتم فيها إعارة الكتب والمواد الأخرى بالمكتبة وإعادتها.
.99	**Library**
	مكتبة
	منظمة أو جزء من منظمة، يهدف إلى بناء مجموعة من المقتنيات والحفاظ عليها لتيسير استخدام مصادر المعلومات والمرافق المطلوبة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية أو البحثية أو التعليمية أو الثقافية أو الترفيهية للمستفيدين. ملاحظة 1: يمكن أن يتم توفير موارد المعلومات المطلوبة من خلال بناء وصيانة مجموعات المكتبة و/أو تنظيم الوصول إلى موارد المعلومات. ملاحظة 2: هذه هي المتطلبات الأساسية للمكتبة ولا تستبعد أية موارد وخدمات إضافية مرتبطة بالغرض الرئيسي منها.
100	**Library collection**
	مجموعات المكتبة
	الوثائق/المواد التي توفرها المكتبة لمستخدميها. ملاحظة 1: تتضمن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة ومصادر المعلومات غير المتوفرة بالمكتبة والتي يلزم الحصول على حقوق الوصول إليها. ملاحظة 2: يمكن الحصول على حقوق الوصول إلى مصادر المعلومات من خلال المكتبة نفسها، أو من خلال التكتلات المكتبة و/أو الدعم الخارجي. ملاحظة 3: يقصد بعملية الاقتناء أنها اختيار الوثائق، وتأمين حقوق الوصول إليها وإدراجها في فهرس المكتبة المتاح عبر الإنترنت أو قواعد البيانات الأخرى للمكتبة.

يتم استبعاد الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق. ملاحظة 4: لا تتضمن روابط لمصادر الإنترنت التي لم تؤمن المكتبة حقوق الوصول إليها بموجب اتفاقيات قانونية (مثل: حق الإيداع القانوني)، أو ترخيص، أو اتفاق تعاقدي و/أو تعاوني أخر. يجب حساب المصادر المجانية على الإنترنت التي قامت المكتبة بفهرستها وإضافتها على فهرس المكتبة على الإنترنت أو في قاعدة البيانات بشكل منفصل. ملاحظة 5: لا تتضمن الوثائق المتاحة في المستودعات المؤسسية، ولكن يجب حسابها بشكل منفصل، إذا كانت المكتبة تشارك في جمع المواد و/أو تشغيل المستودع.	
Library employee	101
موظف المكتبة	
الشخص الذي يعمل في المكتبة نظير تقاضي راتب.	
Library of an institution of higher education	102
مكتبة مؤسسة للتعليم العالي	
مكتبة تتمثل وظيفتها الأساسية في خدمة الطلاب والموظفين الأكاديميين والمهنيين في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى. ملاحظة 1: قد تخدم أيضًا عامة الناس.	
Library of professional and learning institutions and associations	103
مكتبة المؤسسات والجمعيات المهنية والتعليمية	
مكتبة يتم إنشاؤها داخل الجمعيات المهنية أو التجارية، والجمعيات العلمية، والنقابات العمالية والهيئات المشابهة، والتي يتمثل هدفها الأساسي في تقديم الخدمات لأعضاء وممارسين في تجارة أو مهنة معينة.	
Library research	104
بحوث المكتبات	
دراسة وتحليل منهجي لبعض جوانب علم المكتبات والمعلومات. ملاحظة 1: تُنشر النتائج عادةً في مجلة علم المكتبات والمعلومات أو تُعرض في مؤتمر المكتبات والمعلومات.	
Library staff research publication	105
النشر البحثي لموظفي المكتبة	
النشر البحثي من جانب موظفي المكتبة في الموضوعات الأكاديمية والمهنية.	

ملاحظة 1: تتضمن المنشورات بكافة الأشكال، والعروض في المؤتمرات.	
Library website	106
موقع المكتبة الإلكتروني (على شبكة الإنترنت)	
نطاق محدد على الإنترنت يتكون من مجموعة من صفحات الويب التي تنشرها المكتبة لتتيح الوصول إلى خدماتها ومواردها. ملاحظة 1: عادة تكون صفحات موقع الويب مترابطة باستخدام روابط النص الفائق. ملاحظة 2: يتم استبعاد الوثائق التي تحيل إلى المجموعات الإلكترونية ومصادر الإنترنت المجانية التي يمكن ربطها من موقع المكتبة على الويب. ملاحظة 3: يتم استبعاد خدمات الويب المتاحة على نطاق المكتبة الإلكتروني library domain والتي يتم تشغيلها نيابة عن المنظمات الأخرى.	
Loan	107
إعارة	
معاملة الإعارة المباشرة أو التسليم لوعاء في شكل غير إلكتروني (مثل: الكتب)، أو مستند إلكتروني على وسيط مادي (مثل: الأقراص المضغوطة)، أو جهاز آخر (مثل: قارئ الكتب الإلكترونية)، أو نقل وثيقة إلكترونية إلى مستفيد واحد لفترة زمنية محدودة (مثل: الكتاب الإلكتروني) ملاحظة 1: يتم استبعاد التجديدات، ولكن يمكن حسابها بشكل منفصل. ملاحظة 2: تشمل الإعارات المسجلة داخل المكتبة (إعارة في الموقع). ملاحظة 3: تشمل الإعارة نسخ الوثائق المقدمة بدلاً من الوثائق الأصلية (بما في ذلك الفاكس)، ونسخ الوثائق الإلكترونية التي قام بها موظفو المكتبة للمستفيد. ملاحظة 4: تشمل الإعارة لمستندات في شكل مادي لمستفيد في مكانه (خدمات خارجية). ملاحظة 5: يُحتسب الإرسال الإلكتروني للوثائق على أنه توصيل وثائق إلكترونيًا إذا كان استخدامها مسموحًا به لفترة غير محدودة. وهذا يشمل الإرسال إلى أفراد من السكان المستهدف خدمتهم.	
longitudinal study	108
الدراسة الطولية	
دراستان استقصائيتان أو أكثريتم فيهما إعطاء نفس أداة المسح أو أداة مسح مماثلة أكثر من مرة لنفس السكان، بعد مرور فترة زمنية مناسبة، وذلك لقياس التغيرات في أنماط	





	الاستخدام، والتصورات، والاستعدادات، وغيرها.
109	Manuscript
	مخطوطة
	المستند الأصلي المكتوب بخط اليد أو المطبوع. ملاحظة 1: يمكن حساب المجلدات المجمعة، والوحدات الأخرى (الأجزاء، واللفات، والتوقيعات، ... وما إلى ذلك) بشكل منفصل.
110	Mass conservation
	الحفظ الشامل
	مقياس للمعالجة المتزامنة لعدد كبير من الوثائق بواسطة تقنيات الحفظ الآلية.
111	Media library
	مكتبة الوسائط
	مكتبة تخدم المؤسسات والمنظمات الإعلامية والنشر، بما في ذلك الصحف، والناشرين، والبث، والأفلام، والتلفزيون.
112	Metadata
	واصفات البيانات/ ميتاداتا
	بيانات مهيكلة (منظمة) حول البيانات ويطلق عليها أيضا مصطلح ميتاداتا / واصفات ملاحظة 1: ترتبط البيانات إما بنظام معلومات أو كيان معلومات لأغراض: الوصف، والإدارة، والمتطلبات القانونية، والوظائف الفنية، والاستخدام، والحفظ. ملاحظة 2: متوافق مع مبادرة دبلن كور (الأساسية) للبيانات الوصفية، 2005.
113	Microform
	ميكروفورم (شكل مصغر)
	وثيقة فوتوغرافية تتطلب تكبيرها عند الاستخدام. ملاحظة 1: تتضمن الميكروفيش والميكروفيلم. ملاحظة 2: يتم احتساب الشرائح والوثائق المشابهة كوثائق سمعبصرية.
114	Mission
	مهمة
	بيان معتمد من السلطات التي تحدد أهداف المنظمة وخياراتها في تطوير الخدمات والمنتجات.



115	**Mobile device**
	الجهاز المحمول
	جهاز كمبيوتري محمول، مصمم ليحمل باليد، وعادة ما يحتوي على شاشة عرض تلامسيه touch screen وقلم ولوحة مفاتيح واتصال بالإنترنت. مثال: أجهزة التليفون، القارئات الإلكترونية، الأجهزة اللوحية.
116	**Mobile library**
	المكتبة المتنقلة
	عبارة عن مكتبة، أو قسم من أقسام المكتبة العامة يستخدم وسائل النقل لإتاحة الوثائق ومجموعات المكتبة وخدماتها بشكل مباشر للمستفيدين كأحد الحلول البديلة لوصول المستفيدين إلى مباني المكتبة.
117	**Monetary value of libraries**
	القيمة النقدية للمكتبة
	قيمة فوائد المكتبة محسوبة بالقيمة النقدية.
118	**Monographic series**
	سلسلة مونوجرافية
	مجموعة من الدراسات (المنفردات) المتعلقة بالدراسات الأخرى من خلال إضافة عنوان جمعي.
119	**Multimedia document**
	وثيقة الوسائط المتعددة
	وثيقة تجمع بين وسائط المعلومات المختلفة (مثل: النصوص، والرسومات، والصور، والفيديو، والصوت) للاستخدام التفاعلي، في شكل رقمي. ملاحظة 1: يتم حساب وثائق الوسائط المتعددة وفقًا لخصائصها أو أغراضها الرئيسية، على سبيل المثال: قاعدة بيانات، أو سلسلة إلكترونية، أو مستند رقمي.
120	**Museum**
	متحف
	مؤسسة دائمة غير ربحية مفتوحة للجمهور لخدمة المجتمع وتنميته، والتي تزود وتحفظ التراث المادي وغير المادية للإنسانية، وتبحث فيه وتعرضه لأغراض التعليم والدراسة والمتعة. ملاحظة 1: يشمل الآثار الطبيعية والمواقع الأثرية والاثنوجرافية والمعالم التاريخية والمواقع ذات

الطابع المتحفي، إذا كانت تحتفظ بمجموعة مماثلة للمتاحف. ملاحظة 2: تتضمن حدائق الحيوان والأحياء المائية والمشاتل والحدائق النباتية، ولكن يتم وضعها في تقرير منفصل. ملاحظة 3: يتم استبعاد المجموعات في مؤسسات التعليم العالي التي تخدم أغراض التدريس والدراسة فقط. ملاحظة 4: تتضمن معاهد الحفظ وصالات العرض في المكتبات ومراكز الأرشيفات إذا توافقت مع تعريف المتحف. ملاحظة 5: ليس من الضروري للتوافق مع التعريف أن يُطلق على المؤسسة اسم متحف ولكن أن يكون لها دور ووظيفة المتحف.	
Museum key indicator	121
المؤشر الرئيسي للمتحف	
هو التعبير العددي أو الرمزي أو اللفظي الذي يقيم نشاط المتحف في ضوء مهمته ملاحظة 1: يمكن اشتقاق المؤشرات من إحصائيات المتحف ومن البيانات الأخرى المستخدمة لتوصيف أنشطة المتحف.	
National bibliography	122
البيليوجرافيا الوطنية	
البيليوجرافيا التي يتم فيها تسجيل ووصف الوثائق المنشورة في بلدٍ ما. ملاحظة 1: في بعض الدول تغطي الببليوجرافيا الوطنية المنشورات الأجنبية المتعلقة بالدولة، وأيضاً أعمال المواطنين التي يتم نشرها بالخارج.	
National collection	123
المجموعات الوطنية	
مجموعات المكتبة الوطنية ذات الطابع الوطني، والتراث الوثائقي الوطني من المخطوطات والمواد الأرشيفية، والمواد الخرائطية، ووثائق موسيقية مطبوعة، الرسومات، والصور الفوتوغرافية، والمواد السمعبصرية في شكل تقليدي أو إلكتروني. ملاحظة 1: يمكن أن تكون مواقع الإنترنت جزءاً من المجموعات الوطنية.	
National imprint	124
الطابع الوطني	
جميع الوثائق بكافة أشكالها التي تم نشرها في الدولة.	



	ملاحظة 1: تتضمن المنشورات التجارية وغير التجارية.
125	National library
	المكتبة الوطنية
	المكتبة المسؤولة عن اقتناء وحفظ نسخ من جميع الوثائق التي يتم نشرها في الدولة التي تقع بها المكتبة. ملاحظة 1: عادةً تقوم المكتبة الوطنية ببعض/جميع الوظائف الآتية: – تقديم الببليوجرافيا الوطنية. – الاحتفاظ/الحفاظ على مجموعة كبيرة وممثلة من الأدب الأجنبي بما فيها الوثائق حول الدولة. – تقوم بدورها كمركز معلومات ببليوجرافي وطني. – تجميع الفهارس الموحدة. – الإشراف على إدارة المكتبات الأخرى و/أو تعزيز التعاون. – تنسيق خدمات البحث والتطوير. – وغيرها. ملاحظة 2: يسمح تعريف المكتبة الوطنية بوجود أكثر من مكتبة وطنية واحدة داخل نفس الدولة.
126	Network (computer network)
	شبكة الاتصال (شبكة الكمبيوتر)
	مجموعة من أجهزة الكمبيوتروالأجهزة المتصلة ببعضها البعض من خلال قنوات الاتصال التي تسهل الاتصالات بين المستخدمين وتسمح للمستخدمين بمشاركة المصادروالخدمات.
127	Newspaper
	جريدة (صحيفة)
	السلسلة (الدورية) التي تحتوي على أخبارحول الأحداث الجارية ذات الأهمية الخاصة أو العامة، والتي يتم سرد أجزائها الفردية ترتيبًا زمنيًا أورقميًا، وعادة تصدرمرة واحدة على الأقل في أسبوعياً. ملاحظة 1: تتضمن الصحف الإلكترونية.
128	Nominal group interview
	مقابلة جماعية اسمية
	مقابلة جماعية بدون تفاعل جماعي حيث يكتب كل عضوفي المجموعة إجابات لأسئلة

	المنسق والتي تتم مناقشتها بعد ذلك وترتيبها حسب الأولوية واحدة تلو الأخرى من قبل المجموعة.
129	**Non-commercial publication**
	المنشور غير التجاري
	وثيقة بجميع الأشكال التي تنشرها المؤسسات غير الربحية، مثل: المجتمعات، والجمعيات، والمبادرات، ... إلخ، أو من جانب الأفراد، وغالباً لا تكون متاحة من خلال قنوات بيع الكتب العادية. ملاحظة 1: يمكن أن تتضمن المنشورات غير التجارية التقارير، الرسائل العلمية والأطروحات، الدوريات، إجراءات المؤتمرات، وغيرها.
130	**Non-user**
	غير مستفيد/مستخدم
	شخص ينتمي إلى سكان مكتبةٍ محددة مستهدف خدمتهم، ولكنه لا يستخدم الخدمات المادية و/أو الإلكترونية لتلك المكتبة. ملاحظة 1: يتضمن التعريف المستخدمين السابقين للمكتبة. ملاحظة 2: بالنسبة للمكتبات الوطنية، كل فرد لا يستخدم المكتبة يمكن اعتباره غير مستخدم.
131	**Objective**
	الهدف
	هدف محدد لنشاط ما يتم تحقيقه كمساهمة في تحقيق هدف المنظمة.
132	**Objective and Key Results (OKR)**
	الأهداف والنتائج الرئيسة
	إطار عمل إداري يقوم على تحديد أهداف طموحة للمكتبة/للمؤسسة تكون عادة قصيرة المدى (ربع سنوية أو سنوية)، ثم تحديد النتائج الرئيسية التي تمكّن من قياس مدى تحقيق الأهداف المدونة، ومشاركتها مع الموظفين على كل المستويات الوظيفية. بالتالي فهي أداة تمكن من توجيه جميع الموظفين نحو تحقيق غاية موحدة، كما يمثل بديلا لنظام مؤشرات الأداء (KPI) التقليدي
133	**Observation**
	الملاحظة
	إحدى طرق جمع البيانات يتم خلالها مراقبة الوضع محور الاهتمام وتسجيل الحقائق



والأفعال والسلوك ذات الصلة. ملاحظة 1: تشمل الملاحظة المباشرة من قبل الباحثين، والملاحظة بواسطة الأجهزة التقنية، مثل: الملاحظة عن طريق تسجيل الفيديو أو تحليل السجل، والمراقبة الذاتية من قبل المستخدمين. ملاحظة 2: يمكن أن تكون هناك مقاييس يستخدمها الباحث عن مراقبة السلوك.	
Online access	134
خدمة الوصول عبر الإنترنت (وصول على الخط المباشر)	
طلب ناجح لخدمة مقدمة من المتحف عبر الإنترنت ملاحظة 1: الوصول عبر الإنترنت هو دورة واحدة من أنشطة المستخدم التي تبدأ عادةً عندما يتصل المستخدم بخدمة يقدمها المتحف عبر الإنترنت وينتهي بنشاط إنهاء، إما صريح (عن طريق مغادرة من الخدمة من خلال تسجيل الخروج) أو الإنهاء الضمني لعدم نشاط المستخدم). ملاحظة 2: تُحسب عمليات الوصول عبر الإنترنت إلى موقع المتحف على أنها زيارات افتراضية. ملاحظة 3: إن أمكن، يجب استبعاد الطلبات التي تقدمها برامج الروبوت / برامج الويب crawlers.	
Online catalogue	135
الفهرس المتاح عبر الإنترنت	
قاعدة بيانات للتسجيلات الببليوجرافية التي تصف مجموعات مكتبة واحدة أو نظام آلي لمكتبة.	
On-site loan	136
الإعارة في الموقع	
توصيل الوثائق، في معظم الحالات من الأرفف المغلقة و إتاحتها للاستخدام داخل مبان المكتبة.	
Open access	137
الوصول الحر	
الوصول غير المقيد للمعلومات والوثائق وخدمات المعلومات. ملاحظة 1: هذا يعني أن محتوى المعلومات متاح بشكل مجاني عبر الإنترنت.	
Open access publishing fees	138
رسوم النشر ذات الوصول المفتوح	
الرسوم التي يفرضها الناشرون للسماح بالوصول الحر إلى مخرجات البحث، وعادةً ما تكون	

مقالات الدوريات. ملاحظة 1: يمكن دفع الرسوم من قبل المؤلفين، أو ممولي البحوث، أو المؤسسات. ملاحظة 2: يتم استبعاد رسوم الميزات، مثل: إعادة الإنتاج بالألوان، والأشكال، والصور الفوتوغرافية، وما إلى ذلك.	
Open access repository	139
مستودع الوصول المفتوح	
أرشيف رقمي تم إنشاؤه وصيانته لتوفيروصول شامل ومجاني إلى محتوى المعلومات. ملاحظة 1: في معظم الحالات، يتم الاحتفاظ بالمستودع من قبل مؤسسة للتعليم العالي أو البحث كوسيلة لتسهيل البحث والمنح الدراسية. ملاحظة 2: يمكن أن يحتوي الأرشيف أيضًا على مواد تم تقييد الوصول إليها، على الأقل لفترة معينة.	
Open stacks	140
الأرفف المفتوحة	
الأرفف المتاحة للوصول والاستخدام من جانب المستفيدين. ملاحظة: يقابله مصطلح الأرفف المغلقة closed stacks.	
Opening hours	141
ساعات الفتح	
عدد الساعات في الأسبوع التي تتاح خلالها الخدمات المادية الرئيسة للمكتبة للمستفيدين (مثل: خدمات المراجع والإعارة، قاعات الاطلاع).	
Operating expenditure: ordinary expenditure	142
نفقات التشغيل	
النفقات الأساسية التي يتم إنفاقها على تشغيل المكتبة. ملاحظة 1: الأموال التي تنفق على الموظفين وعلى الموارد التي يتم استخدامها واستبدالها بانتظام. وهذا يشمل الإنفاق على الموظفين، والإيجار، والتزويد والتراخيص، والربط، وشبكة الكمبيوتر (التشغيل والصيانة)، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والبناء، والصيانة، والمرافق (الكهرباء، والمياه، والصرف الصحي، والتدفئة، وما إلى ذلك)، وإصلاح أو استبدال الأثاث والمعدات الموجودة، والأحداث، وما إلى ذلك. ويمكن أيضًا أن يطلق عليها المصروفات "الجارية" أو "المتكررة". عند الحاجة، يتم احتساب ضرائب المبيعات والمشتريات المحلية والوطنية [على سبيل المثال: احتساب ضريبة القيمة	

	المضافة (VAT)].
143	**Other digital document**
	وثيقة رقمية أخرى
	مستند رقمي بخلاف الكتاب الإلكتروني، أو السلسلة (الدورية) الإلكترونية، أو المستند السمعبصري المتصل بالشبكة، أو براءة الاختراع الإلكترونية، مثل: تقرير، أو نسخة ما قبل الطباعة (مسودة)، أو وثيقة رسم الخرائط أو الموسيقى، أو دورة لغة، ... وما إلى ذلك، بتنسيق إلكتروني. ملاحظة 1: وهذا يشمل كلاً من الوثائق التي تم رقمنتها، والمستندات التي تم إنشاؤها بشكل رقمي في الأصل.
144	**Other library document**
	وثيقة أخرى بالمكتبة
	مستند أو عنصر غير إلكتروني محددة بشكل منفصل بخلاف الكتاب، أو السلسلة (الدورية)، أو المخطوطة، أو مستند موسيقي مطبوع، أو شكل مصغر (ميكروفورم)، رسم خرائط، سمعبصري، وثيقة رسومية (تصويرية)، براءة الاختراع. ملاحظة 1: وهذا يشمل عناصر، مثل: الديوراما (المسرح المتنقل)، وغيرها من الوثائق ثلاثية الأبعاد، والألعاب، والأدوات، kits، وألعاب الأطفال، ... وغيرها. ملاحظة 2: يتم احتساب الوثائق بطريقة برايل كوثائق مطبوعة.
145	**Other staff**
	الموظفون الآخرون
	جميع موظفي المكتبة الآخرين الذين ليس لديهم مؤهلات رسمية في علم المكتبات/ المعلومات أو غيرها من التخصصات ذات الصلة.
146	**Outcome**
	النتيجة
	التأثير المباشر والمحدد مسبقًا للمخرجات المتعلقة بأهداف وغايات تخطيط المكتبة (مثل: عدد المستفيدين، ومستويات رضاهم) ملاحظة 1: وهذا يشمل النتائج التي تهم مؤسسة المكتبة أو مجتمعها.
147	**Output**
	المخرجات
	منتجات عمليات المكتبة.

	مثال: عدد العناوين بفهرس المكتبة، عدد الإعارات، عدد الأسئلة المرجعية التي تمت الإجابة عليها.
148	**Partnership**
	الشراكة
	التعاون الرسمي بين مكتبة وواحدة أو أكثر من المنظمات الأخرى، بما في ذلك المكتبات الأخرى، وعادةً ما يتعلق بخدمات أو أنشطة معينة. ملاحظة 1: عادة ما يكون للشراكة أساس تعاقدي. يمكن للشركاء تقديم مساهمات مختلفة، مثل: الخبرة، والتمويل، والتدريب، والمواد العينية، والمباني، ...إلخ. ملاحظة 2: يتم استبعاد التعاون بين مكتبتين أو أكثر داخل وحدة إدارية واحدة. ملاحظة 3: يتم استبعاد التعاون المحدود بفترة زمنية في مشروع محدد ويُحسب كمشروع تعاوني. ملاحظة 4: يتم استبعاد العلاقة من طرف واحد، سواء كانت مدفوعة أو غير مدفوعة الأجر، حيث يقوم أحد الشركاء فقط بتزويدها، بينما يتلقى الآخر خدمات فقط.
149	**Patent**
	براءة لاختراع
	وثيقة حكومية تمنح المخترع الحق الوحيد في استخدام اختراع ما أو ترخيصه، إلى جانب الوثائق المرتبطة به.
150	**Performance**
	الأداء
	فعّالية المكتبة في تقديم الخدمات وكفاءة تخصيص الموارد واستخدامها في تقديم الخدمات.
151	**Performance indicator**
	مؤشر أداء
	تعبير رقمي أو رمزي أو لفظي مشتق من إحصاءات وبيانات مستخدمة لوصف أداء المكتبة.
152	**Periodical**
	دورية
	سلسلة (دورية) تحت نفس العنوان يتم نشرها على فترات منتظمة أو غير منتظمة، على مدى فترة غير محددة، كما يتم ترقيم الأعداد (الإصدارات) الفردية في السلسلة على التوالي أو ويتم إصدار كل عدد بتاريخ خاص. ملاحظة 1: يتم تضمين سلسلة من التقارير، ومعاملات المؤسسات، وسلسلة من وقائع المؤتمرات



العادية والسنوية، في حين يتم استبعاد الصحف وسلسلة المنفردات. ملاحظة 2: تتضمن الدوريات الإلكترونية.	
Permanent exhibition (Long-term exhibition)	153
معرض دائم	
معرض يعرض على مدى فترة طويلة من الزمن الأشياء الموجودة في عهدة المتحف على المدى الطويل.	
Podcast	154
تدوين صوتي	
ملفات وسائط رقمية (صوت أو فيديو) يتم نشرها عبر الإنترنت من خلال خدمة RSS. ملاحظة 1: بمجرد توفرها عبر الإنترنت، يمكن تنزيل ملفات podcast للاستماع إليها أو عرضها على الوسائط المحمولة وأجهزة الكمبيوتر الشخصية.	
Point-of-use training	155
تدريب نقطة الاستخدام	
تدريب غير مرتب مسبقاً للمستفيدين، يقدمه موظفي المكتبة بناءً على طلب عفوي/مرتجل من المستفيدين، وعادة يكون عند نقاط الاستخدام.	
Population to be served	156
السكان المستهدف خدمتهم	
عدد الأفراد الذين أنشأت من أجلهم المكتبة لتقديم المواد والخدمات لهم. ملاحظة 1: بالنسبة للمكتبات العامة، سيكون عادة سكان منطقة الخدمة الرسمية (السلطة أو الحي أو المركز أو المنطقة). بالنسبة لمكتبات مؤسسة التعليم العالي، سيكون عادةً إجمالي الموظفين (الأكاديميين والمهنيين/الإداريين) بالإضافة إلى الطلاب.	
Potential user	157
مستخدم محتمل	
شخص ينتمي إلى سكان المكتبة المستهدف خدمتهم. ملاحظة 1: يشمل هذا التعريف المستخدمين وغير المستخدمين لخدمات المكتبة.	
Preservation	158
الحفظ (إجراءات إدارية)	
التدابير التي يتم اتخاذها، بما فيها القرارات المالية والاستراتيجية للحفاظ على سلامة الوثائق أو مجموعات المكتبة وتوسيع نطاق استخدامها.	

159	Printed music document
	وثيقة موسيقية مطبوعة
	الوثيقة التي يكون محتواها الأساسي تمثيلاً للموسيقى (النوتة الموسيقية). ملاحظة 1: يمكن أن تكون مستندات الموسيقى المطبوعة في شكل ورقة أو مخطوطة.
160	Process
	العملية
	مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات. مثال: الفهرسة، الإعارة، الخدمة المرجعية.
161	Professional education
	التعليم المهني
	التدريب الرسمي للطلاب/ المتدربين في مجال المكتبات و/أو علوم المعلومات أو المجالات ذات الصلة التي تقوم بها المكتبة، في معظم الحالات بالتعاون مع أقسام المكتبات بالجامعات، أو ما شابه ذلك. ملاحظة 1: يختلف مستوى التأهيل بين الدول.
162	Professional staff
	الموظفون المهنيون
	موظف المكتبة الذي تلقى تدريباً في مجال المكتبات و/أو علوم المعلومات والذي يتطلب واجبه المهني تعليماً مهنياً، أو خبرة عملية. ملاحظة 1: يمكن أن يكون التدريب عن طريق التعليم الرسمي أو عن طريق فترة طويلة من العمل المهني في مكتبة، تحت إشراف ما.
163	Professional staff member (museum employee)
	موظف محترف
	موظف المتحف الذي تخرج من الجامعة (مؤهل عالٍ) أو حصل على دورة تدريبية خاصة في قطاع المتاحف ويتطلب واجبها تعليمًا مهنيًا أو خبرة.
164	Program
	البرنامج
	نشاط مستمر وقابل للتكرار يتم ترتيبه مسبقاً وله دور ضمن مهام المتحف. ملاحظة 1: عادة ما يكون النشاط ثقافيًا أو تعليميًا أو اجتماعيًا أو سياسيًا أو علميًا، ويتخذ



	شكل ورش عمل، أو برنامج سفر، أو دورات تدريبية للفصول المدرسية، وغيرها. ملاحظة 2: يمكن تنظيم البرامج داخل أو خارج مباني المتحف. ملاحظة 3: البرامج التي يتم تنظيمها داخل مباني المتحف من قبل مؤسسات خارجية دون مشاركة المتحف، يجب حسابها بشكل منفصل. ملاحظة 4: يتم استبعاد الأحداث والجولات الإرشادية والمعارض والأحداث الافتراضية، ولكن يتم حسابها بشكل منفصل. ملاحظة 5: تتضمن البرامج الافتراضية، لكن يتم حسابها بشكل منفصل.
165	**Project**
	مشروع
	عملية فريدة، تتكون من مجموعة من الأنشطة المنسقة والخاضعة للرقابة من تحديد تواريخ البدء والانتهاء، والتي تم تنفيذها لتحقيق هدف يتوافق مع متطلبات محددة، بما في ذلك الجدول الزمني والتكلفة والموارد. ملاحظة 1: يمكن أن يشكل المشروع الواحد جزءًا من تشكيل مشروع أكبر.
166	**Public access workstation**
	محطة عمل الوصول العام
	محطة عمل كمبيوتر خاصة بالمكتبة، تكون متصلة بالشبكة أو قائمة بذاتها، بما فيها المحطات المتاحة خارج مبنى المكتبة، إضافة إلى الوحدات التي تم الحصول عليها أو صيانتها جزئيًا أو كليًا، برعاية المكتبة أو من خلال التبرع بها إلى المكتبة.
167	**Public library**
	مكتبة عامة
	مكتبة عامة مفتوحة للجمهور وتخدم جميع سكان المجتمع المحلي أو الإقليمي وعادة ما يتم تمويلها، كليًا أو جزئيًا، من الأموال العامة. ملاحظة 1: تُعرَّف المكتبة العامة بأنها مفتوحة للجمهور، حتى لو كانت خدماتها مخصصة أساسًا لجزء خاص من السكان الذين سيتم خدمتهم، مثل: الأطفال، أو الأشخاص المعاقين بصريًا، أو مرضى المستشفيات، وتكون خدماتها الأساسية مجانية أو متاحة مقابل رسوم مدعومة. يتضمن هذا التعريف الخدمات المقدمة للمدارس من قبل منظمة مكتبات عامة والخدمات المقدمة للمكتبات العامة في المنطقة من قبل منظمة إقليمية.

168	**Publication**
	النشر
	وثيقة أعدت للتوزيع العام أو للبيع، وعادة ينتج منها عدد من النسخ.
169	**Publishing by libraries**
	النشر عن طريق المكتبات
	نشر أنشطة المكتبات، وإصدار الوثائق للبيع أو الترخيص للجمهور في شكل تقليدي أو رقمي. ملاحظة 1: تتضمن أنشطة النشر: تقييم الأقران، والتعاقد مع المؤلفين ومقدمي الخدمات، وتحرير المخطوطات، وتصميم وإنتاج المواد، والتسويق، والنشر، وإدارة حقوق النشر، وتقديم المشورات والاستشارات، ... إلخ. ملاحظة 2: يتم استبعاد الوثائق التي وضعت في المستودعات المؤسسية.
170	**Qualified specialist staff**
	طاقم (الموظفون) متخصص مؤهل
	موظف مكتبة تلقى تدريبًا في تخصص متخصص بخلاف المكتبات و/أو علم المعلومات. ملاحظة 1: يمكن أن يكون التدريب عن طريق التعليم الرسمي أو عن طريق فترة خارجية من العمل المهني تحت الإشراف التخصصي، مثل: المحاسبة، علوم الكمبيوتر، وإدارة الأفراد، وتجليد الكتب، ... إلخ.
171	**Qualitative data**
	البيانات النوعية
	البيانات التي تصف ولكن لا تقيس سمات أو خصائص كائن ما، وخصوصاً سلوك البشر. ملاحظة 1: يتم تقسيم السمات إلى فئات يمكن تحديدها في قيم رقمية.
172	**Quality**
	الجودة
	درجة ملائمة الخصائص الأساسية لتحقيق المتطلبات. ملاحظة 1: يمكن استخدام مصطلح "الجودة" مع بعض الصفات، مثل: ضعيف، أو، جيد، أو، ممتاز. ملاحظة 2: كلمة "متأصل"، مقابل "مخصص" تعني وجوده في شيء ما، لا سيما بصفته خاصية دائمة.
173	**Quantitative data**
	البيانات العددية
	بيانات في شكل رقمي للتعبير عن كمية محددة، نطاق محدد، وقابلة للمعالجة الإحصائية. ملاحظة 1: عادةً يتم التعبير عن البيانات العددية بوحدات قياس، مثل: عدد الإعارات، النسبة



	المئوية للأفراد من زائري المكتبة الذين أجريت معهم مقابلات.
174	**Questionnaire**
	الاستبانة / الاستبيان
	مجموعة من الأسئلة لإجراء استطلاع رأي أو إجراء مقابلة (منظمة / شبه منظمة). ملاحظة 1: قد تكون أسئلة الاستبانة مغلقة (قابلة للإجابة باختيار من إجابات محددة مسبقاً) أو مفتوحة (تتطلب من المشاركين اختيار الكلمات للإجابة على الأسئلة). ملاحظة 2: قد يكون الاستبيان ورقياً أو إلكترونياً.
175	**Rare material (rare book)**
	المواد النادرة
	الكتب المطبوعة قبل 1501 م، والمخطوطات (بما فيها اللفائف، والقصاصات، والتوقيعات، والمخطوطات الموسيقية)، والكتب التي نشرت قبل عام 1800 م والكتب الأحدث التي أصبحت ثمينة بسبب محدودية إصدارها وتجليدها، إهدائها، والخصائص المماثلة. ملاحظة 1: التعريف لا يتضمن الأرشيفات والسجلات الخاصة بالأفراد، والمؤسسات، والهيئات (المجموعات التي تحتوي على الخطابات والملاحظات والصور وغيرها من المواد المقدمة عن طريق الوصية أو عن طريق الشراء على هذا النحو من قبل المكتبة أو نيابةً عنها) ملاحظة 2: عادة تنضم هذه المواد إلى المجموعات الخاصة بالمكتبة والتي يتم تمييزها بعلامات خاصة على الأرفف، ويتم وضعها على الرف بشكل منفصل في مكان آمن يتم تقييد الوصول إليه. ملاحظة 2: قد يختلف الحد الزمني للكتب النادرة من بلد لآخر.
176	**Reference question**
	السؤال المرجعي
	اتصال معلوماتي متعلق بالمعرفة التي تتضمن المعارف أو استخدام مصادر معلومات واحد أو أكثر (مثل المواد المطبوعة وغير المطبوعة، وقواعد البيانات المقروءة آليًا، وفهرس المكتبة أو فهارس المؤسسات الأخرى) من خلال موظفي المكتبة ملاحظة 1: مقتبس من ANSI / NISO Z39.7-2004. ملاحظة 2: يمكن أن تتضمن أيضًا توصيات أو تفسيرات أو تعليمات في استخدام المصادر. ملاحظة 3: السؤال المرجعي الواحد قد يعالج عدة قضايا. ملاحظة 4: يمكن تقديم السؤال شخصيًا، أو عن طريق الهاتف، أو البريد العادي، أو الفاكس، أو الوسائط الإلكترونية (عبر البريد الإلكتروني، أو موقع المكتبة الإلكتروني، أو آليات الاتصال الشبكي الأخرى).

	ملاحظة 5: من الضروري ألا تتضمن المكتبات أسئلة إعلامية (توجيهية وإدارية)، على سبيل المثال، لتحديد موقع الموظفين أو التسهيلات/المرافق، فيما يتعلق بمواعيد العمل، أو حول معدات العمل، مثل الطابعات أو أجهزة الكمبيوتر الطرفية.
177	**Reference service**
	الخدمة المرجعية
	توفير المعلومات والمساعدة، استجابة للطلبات، من قبل منظمة تقدم خدمات المعلومات والتوثيق.
178	**Regional library**
	مكتبة إقليمية
	مكتبة رئيسية تخدم منطقة معينة، لا يمكن وصف وظيفتها الأساسية بأنها وظيفة مكتبة عامة أو مدرسية أو أكاديمية، ولا كجزء من شبكة مكتبة وطنية.
179	**Registered user**
	مستخدم مسجل
	شخص أو منظمة مسجلة في مكتبة من أجل استخدام مجموعتها و/ أو خدماتها داخل المكتبة أو خارجها. ملاحظة 1: يمكن تسجيل المستخدمين بناءً على طلبهم أو تلقائيًا عند التسجيل في المؤسسة. ملاحظة 2: يجب مراقبة التسجيل على فترات منتظمة، على الأقل كل ثلاث سنوات، بحيث يمكن حذف المستخدمين غير النشطين من السجل.
180	**Rejected access (turn away)**
	رفض الوصول
	طلب غير ناجح لخدمة مرخصة تقدمها المكتبة عبر الإنترنت؛ نظرًا لتجاوز عدد المستفيدين المتزامنين. ملاحظة 1: يستبعد الفشل في الوصول بسبب كلمات المرور الخاطئة.
181	**Reliability**
	المصداقية
	الدرجة التي ينتج عندها المقياس نفس النتيجة كلما تكرر القياس بنفس الكيفية.
182	**Renewal**
	التجديد
	تمديد فترة الإعارة لوثيقة ما، وعادةً يبدأ يتم التجديد بناء على طلب المستفيد. ملاحظة 1: تتضمن التجديدات التلقائية التي ينشئها نظام المكتبة دون تدخل المستخدم.



183	**Reservation**
	حجز
	الإجراء الذي يتم اتخاذه عندما يطلب المستفيد توفير وثيقة موجودة ضمن مجموعات المكتبة أو تقع ضمن إجراءات التزويد، ولكنها غير متوفرة عند طلبها من جانب المستفيد.
184	**Restoration**
	الترميم
	إجراءات الحفظ المتخذة لإعادة مستند / كائن مادي تعرض للتدهور أو التلف إلى حالته الأصلية قدر الإمكان. ملاحظة 1: أثناء ترميم الأرشيف، لا تبذل أي محاولة لإعادة إنشاء النص المفقود، وغيره. وينبغي الاحتفاظ بجميع أعمال الترميم واضحة.
185	**Return on investment (ROI)**
	عائد الاستثمار
	العلاقة بين إجمالي الفائدة الاقتصادية للمكتبة وإجمالي الموارد المستثمرة في المكتبة. ملاحظة 1: عادةً ما يتم حساب عائد الاستثمار للسنة المالية، مع قسمة الفائدة الاقتصادية المقدرة على إجمالي النفقات على المكتبة. ملاحظة 2: يمكن حساب عائد الاستثمار للمكتبة بأكملها، أو لخدمة مكتبية معينة.
186	**School library**
	مكتبة المدرسة
	مكتبة ملحقة بجميع أنواع المدارس للمستوى أقل من التعليم العالي، والتي تتمثل وظيفتها الأساسية في خدمة التلاميذ والمعلمين في هذه المدرسة. ملاحظة 1: قد تخدم مكتبة المدرسة أيضًا كافة أفراد المجتمع. ملاحظة 2: تتضمن المكتبات ومجموعات الموارد في جميع المؤسسات التعليمية أقل من التعليم العالي، والتي يمكن وصفها بـ "الكليات"، "كليات التعليم الإضافي"، "المعاهد المهنية"، ... إلخ.
187	**Score**
	الدرجة
	نتيجة مؤشر المتحف التي غالبًا ما يتم التعبير عنها بشكل رقمي.
188	**Search**
	بحث
	استعلام فكري محدد، يعادل عادةً إرسال نموذج بحث لخدمةٍ ما عبر الإنترنت من المكتبة إلى

الخادم. ملاحظة 1: يتم تسجيل بحث في كل مرة يتم فيها تقديم طلب بحث إلى الخادم. ملاحظة 2: يتم استبعاد سلوك المستخدم غير المقصود، مثل: عمليات البحث المتكررة، أو النقرات المزدوجة، أو غيرها من الأدلة.	
Self-assessment	189
التقييم الذاتي	
عملية المراجعة النقدية لجودة مهارات الفرد أو معرفته أو ثقته بنفسه. ملاحظة 1: عادة تتم عملية التقييم الذاتي من خلال استبيان ورقي أو عبر الإنترنت حيث تتطلب بعض الأسئلة أو كلها من المشاركين تقييم أنفسهم على مقياس متدرج.	
Self-recording	190
التسجيل الذاتي	
تسجيل المستخدمين لسلوكهم و/أو مواقفهم في البحث عن المعلومات واستخدام المعلومات على مدى فترة زمنية، عادة في شكل مفكرات. ملاحظة 1: يمكن استخدام السجل لتعريف تأثير المكتبة. ملاحظة 2: يمكن تنظيم اليوميات مع إعطاء خطوط إرشادية لما يجب ملاحظته، أو غير منظم، تاركاً اختيار الموضوعات للكاتب.	
Serial	191
سلسلة	
وثيقة مطبوعة أو غير مطبوعة، تصدر في أجزاء متتالية، وعادة ما تكون رقمية أو ذات تسميات زمنية، وتهدف إلى الاستمرار إلى أجل غير مسمى، مهما كان تواترها (تتابع صدورها). ملاحظة 1: يتم استبعاد سلاسل المنفردات ويجب اعتبارها كتبًا.	
Social impact	192
التأثير المجتمعي	
تأثير وجود المكتبة وخدماتها على سكان منطقة معينة أو على المجتمع بشكل عام.	
Social network service	193
خدمة الشبكة الاجتماعية	
خدمة إلكترونية مصممة لتمكين المستفيدين من إنشاء ملفات تعريف شخصية أو مؤسسية، والاتصال بالأفراد بهدف التواصل والتعاون و/أو مشاركة المحتوى معهم.	



	ملاحظة 1: يمكن أن يكون المستفيدون أفرادًا أو مؤسسات، مثل: المكتبات. ملاحظة 2: تسمح معظم الخدمات للأعضاء بتقييد الاطلاع على معلومات ملفاتهم الشخصية على أعضاء الخدمة المسجلين فقط، أو الأشخاص الموجودين في قائمة جهات اتصال محددة، أو مجموعات معينة من مستخدمي الخدمة.
194	**Social return on investment (SROI)**
	العائد الاجتماعي على الاستثمار
	طريقة لقياس القيمة الاقتصادية الإضافية (أي القيمة البيئية والاجتماعية التي لا تنعكس حاليًا في الحسابات المالية التقليدية)
195	**Special collection**
	المجموعات الخاصة
	مجموعة من مقتنيات المكتبة يتم فصلها وتميزها وفقاً للشكل، أو الموضوع، أو النوع، أو الفترة، أو المنطقة الجغرافية، أو الحالة، أو الندرة، أو القيمة. ملاحظة 1: عادةً يتم إدارة المجموعات الخاصة بشكل منفصل. ملاحظة 2: قد يتم وضع قيود للوصول إلى المجموعات الخاصة.
196	**Special grant**
	منحة خاصة
	منح ذات طبيعة غير متكررة لتمويل (أو تمويل جزئي) المشروعات.
197	**Special library**
	مكتبة خاصة
	مكتبة مستقلة تغطي تخصصًا واحدًا أو مجالًا معينًا من المعرفة أو اهتماماً إقليمياً خاصاً. ملاحظة 1: يشمل مصطلح المكتبة الخاصة المكتبات التي تخدم بشكل أساسي فئة معينة من المستخدمين، أو مخصصة لشكل معين من الوثائق، أو، المكتبات التي ترعاها منظمة لخدمة أهدافها المتعلقة بالعمل.
198	**Stable condition**
	حالة مستقرة
	ملائمة للاستخدام. ملاحظة 1: قد يوجد بعض التلف للمواد المستقرة ولكن يمكن استخدامها بدون خطر مباشر لحدوث مزيد من التلف لها. أما المواد غير المستقرة سوف تتعرض لمزيد من التلف إذا تم استخدامها.

199	**Staff training**
	تدريب الموظفين
	تدريب رسمي مخطط مسبقًا يمكن إجراؤه داخليًا أو خارجيًا، ويتم تقديمه بواسطة موظفي المكتبة أو خبراء خارجيين. ملاحظة 1: يتم استبعاد التدريبات غير الرسمية، مثل: التدريب على نقطة الاستخدام point-of-use training. ملاحظة 2: يمكن عقد التدريب داخلياً أو عبر الإنترنت، واستضافته من جانب موظفي المكتبة أو خبراء خارجيين. ملاحظة 2: تتضمن البرامج التعريفية للموظفين.
200	**Stock**
	المخزون
	عدد الوثائق من نوع معين، (مثل: الكتب والمسلسلات والمصغرات الفيلمية، والسلاسل الإلكترونية) المحفوظة محليًا أو في المصادر المتاحة عن بعد والتي تم الحصول على حقوق الوصول لها، على الأقل لفترة زمنية معينة. ملاحظة 1: تقاس في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.
201	**Storage**
	التخزين
	إجراءات الحفظ للاحتفاظ بالوثائق تحت شروط محددة، والسماح باسترجاعها أو استرجاع المعلومات الواردة بها.
202	**Storage area**
	منطقة تخزين
	المنطقة داخل المتحف التي يتم الاحتفاظ بالكائنات بها تحت ظروف خاضعة للرقابة إذا لم تكن معروضة أو في المعالجة الفنية.
203	**Survey**
	المسح
	إحدى طرق جمع البيانات تستخدم الاستبانات المكتوبة لجمع المعلومات من أفراد المجتمع أو عينة ممثلة عنهم. ملاحظة 1: قد تتضمن عملية المسح المستخدمين وغير المستخدمين.

ملاحظة 2: يمكن إجراء المسح وجهاً لوجه أو ورقياً، أو هاتفياً، أو بالبريد الإلكتروني، أو عبر الإنترنت. ملاحظة 3: في الدراسات الطولية، يتم تطبيق نفس أداة المسح أكثر من مرة بعد مرور مدة زمنية محددة، لقياس التغيرات في أنماط الاستخدام والتوقعات، والاستعداد، ...	
Target group	204
مجموعة مستهدفة	
مجموعة من الزوار الفعليين والمحتملين المناسبين للمتحف كهدف لخدمة معينة، أو كمستخدمين الأساسيين لمواد محددة. ملاحظة 1: يمكن أن تكون هذه الفئات المستهدفة، على سبيل المثال: أطفالًا، أو فصولًا مدرسية، أو باحثين، أو معلمين.	
Target population	205
السكان المستهدفين	
مجموعات من المستفيدين الفعليين والمحتملين المناسبين لمكتبة ما، والمستهدفين لخدمة معينة أو كمستفيدين أساسيين لأوعية معينة.	
Target population with special needs	206
الفئة المستهدفة من ذوي الاحتياجات الخاصة	
جزء من السكان المستهدف خدمتهم لديهم احتياجات تتطلب خدمات مكتبية خاصة. ملاحظة 1: قد تكون الاحتياجات الخاصة ناتجة عن ضعف جسدي وصحي، أو مساوئ اقتصادية (مثل: البطالة طويلة الأجل)، أو الاختلافات الثقافية (مثل: غير الناطقين بلغة البلد، أو الوافدين الجدد)، أو الخلفية التعليمية، أو غيرها من الاحتياجات التي تتطلب خدمات مكتبية خاصة. ملاحظة 2: لا يتم تضمين الأطفال والشباب وكبار السن ممن لا يحتاجون احتياجات إضافية. ملاحظة 3: قد يكون للمكتبة أكثر من مجموعة من السكان المستهدفين من ذوي الاحتياجات الخاصة. ملاحظة 4: قد ينتمي الفرد الواحد إلى أكثر من مجموعة من السكان المستهدفين.	
Temporary exhibition (Short-term exhibition)	207
معرض مؤقت	
معرض قصير المدى، يظهر خلال فترة زمنية محدودة. ملاحظة 1: يتم احتساب المعرض المؤقت مرة واحدة فقط، في السنة التي يبدأ فيها.	



208	**Title**
	العنوان
	كلمات في بداية الوثيقة تستخدم للتعريف بها وتمييزها عن الوثائق الأخرى. ملاحظة 1: لأغراض القياس، "العنوان" يصف وثيقة، والذي يشكل عنصرًا منفصلاً بعنوان مميز، سواء تم إصداره في وحدة مادية واحدة أو عدة وحدات، وبغض النظر عن عدد نسخ الوثيقة التي تحتفظ بها المكتبة.
209	**Travelling exhibition**
	معرض متنقل
	المعرض الذي يظهر على التوالي في عدة مو اقع.
210	**Unstaffed opening hours**
	ساعات العمل غير المزودة بالموظفين
	الساعات التي تكون فيها المكتبة أو منطقة محددة في المكتبة مفتوحة للوصول الخاضع للرقابة، دون حضور الموظفين ولكن يتم إتاحة مر افق (تسهيلات) للخدمة الذاتية. ملاحظة 1: قد يكون الوصول مقيدًا بجزء محدد من السكان المستهدف خدمتهم، مثل: الباحثين وطلاب الدراسات العليا.
211	**Usable area**
	منطقة صالحة للاستعمال
	جزء من المساحة الإجمالية للمكتبة، والذي يخدم الغرض الرئيسي للمبنى. ملاحظة 1: تتضمن مساحة لخدمات المستفيدين (بما في ذلك مناطق الترفيه والتواصل)، وتخزين المواد، وإدارة المكتبات والخدمات الفنية، والأحداث، والمعارض والاجتماعات، ومناطق المعدات، والممرات، ودورات المياه ومناطق الحراسة، وجميع المساحات الأخرى المستخدمة في موارد وخدمات المكتبة. ملاحظة 2: مناطق الإعارة لا تشمل الممرات، ومساحة السلالم، وأعمدة رفع المصاعد، ومنطقة مرور السيارات). ملاحظة 3: تستبعد المساحة الوظيفية التي تضم معدات التشغيل المركزية للمبنى، مثل: مرافق الصرف الصحي، والتدفئة، وتقنية النقل.
212	**User**
	المستفيد/ المستخدم
	المتلقي لخدمات المكتبة.

	ملاحظة 1: يمكن أن يكون المتلقي للخدمة شخصًا أو مؤسسة ما (بما فيها المكتبات). ملاحظة 2: خدمات المكتبة تتضمن الخدمات الإلكترونية، والخدمات المادية، وزيارة مباني المكتبة.
213	**User place**
	مكان المستفيد
	مكان متاح للمستفيدين للقراءة أو الدراسة، سواء مع أو بدون مقاعد أو معدات. ملاحظة 1: تشمل أماكن الخلوات، في قاعات الندوات والدراسة، وفي الأقسام السمعبصرية وأقسام الأطفال في المكتبة، والمقاعد غير الرسمية في الصالات، ومناطق المجموعات، وما إلى ذلك. ملاحظة 2: يستثنى من ذلك الأماكن الموجودة في القاعات وقاعات المحاضرات السمعية المخصصة لجمهور المناسبات الخاصة. يستبعد أيضًا المساحة الأرضية والوسائد التي يمكن للمستفيدين الجلوس عليها.
214	**User satisfaction survey**
	استبيان رضا المستفيدين
	مسح يتم إدارته على مستوى جميع مستخدمي المكتبة أو عينة ممثلة عنهم، لمعرفة كيفية تقييمهم لجودة تجاربهم في المكتبة، وما إذا كان لديهم أي اقتراحات للتطوير. ملاحظة 1: قد يحتوي الاستبيان على أسئلة حول حالة المستفيد وعدد مرات استخدام المصادر والخدمات التي تقدمها المكتبة.
215	**User service area**
	منطقة خدمة المستفيد
	جزء من المكتبة متاح للمستفيدين الوصول إليه. ملاحظة 1: وهذا يشمل مكان للقراءة/الاطلاع والدراسة وتقديم المعلومات وأي خدمات أخرى يتم تقديمها للمستفيدين، بالإضافة إلى مناطق التخزين المفتوحة كأجزاء متكاملة من مناطق خدمة المستفيدين، ومراكز الوسائط، وأماكن العمل للموظفين في هذه المناطق، ومناطق المعارض.
216	**User training**
	تدريب المستفيد
	برنامج تدريبي تم إعداده مع خطة تدريس محددة، والتي تهدف إلى نتائج تعليمية محددة لاستخدام المكتبة وخدمات المعلومات الأخرى. ملاحظة 1: يمكن تقديم تدريب المستفيد كجولة في المكتبة، أو تعريف بالمكتبة، أو كخدمة على شبكة الإنترنت للمستفيدين. ملاحظة 2: مدة الدروس ليست ذات تأثير.

217	**Validity**
	الصلاحية
	الدرجة التي يقيس بها المؤشر فعليًا ما يُقصد قياسه.
218	**Value**
	القيمة
	أهمية المكتبات بالنسبة لأصحاب المصلحة (الجهات المانحة، السياسيون، الجمهور، المستفيدون، الموظفون) فيما يتعلق بتصورات الفائدة الفعلية أو المحتملة. ملاحظة 1: يمكن تضمين القيمة النقدية.
219	**Virtual event**
	النشاط الافتراضي
	نشاط في الشكل الإلكتروني، مصمم خصيصًا للاستخدام عبر الإنترنت.
220	**Virtual exhibition**
	المعرض الافتراضي
	معرض في الشكل الإلكتروني والمصمم خصيصًا للاستخدام عبر الإنترنت.
221	**Virtual visit (Online visit)**
	زيارة افتراضية
	دخول المستفيدين على موقع المكتبة من خارج عنوان أو أرقام الإنترنت IP للمكتبة (عادة من خارج مبنى المكتبة)، بغض النظر عن عدد الصفحات/العناصر التي تم تصفحها. ملاحظة 1: تبدأ الزيارة الافتراضية عادةً عندما يصل المستفيد إلى موقع المكتبة على الويب بعد زيارة صفحة خارجية، وتنتهي إذا لم يتم تسجيل أي نشاط لفترة زمنية محددة (الحد الأقصى الموصى به هو 30 دقيقة). الوصول الآخر بعد فترة أطول يعد زيارة جديدة. ملاحظة 2: يجب على الأقل تحديد الزائر الافتراضي بواسطة ملف تعريف ارتباط محدد و/أو من خلال مجموعة محددة من عنوان انترنت IP للمستفيد وتاريخ المتصفح (وكيل المستفيد).
222	**Visit**
	زيارة
	دخول شخص (فرد) إلى مبنى المكتبة.
223	**Visitor**
	الزائر
	دخول شخص (فرد) مبنى المتحف بهدف تجربة معارضه، برامجه، أو خدمات الأخرى الموجهة



للجمهور.	
Visitor with special needs	224
الزائر من ذوي الاحتياجات الخاصة	
الشخص الذي يحتاج خدمات / مرافق خاصة لزيارة المتحف. ملاحظة 1: يمكن أن تكون الاحتياجات الخاصة ناجمة عن الإعاقة الجسدية والصحية، والاختلاف الثقافي (مثل: غير الناطقين باللغة، الوافدين الجدد)، الخلفية التعليمية، أو غيرها من الظروف التي تتطلب خدمات و/أو مرافق خاصة بالمتحف. ملاحظة 2: لا يتضمن الأطفال، والشباب، وكبار السن ممن ليس لديهم احتياجات إضافية.	
Volume	225
مجلد	
وحدة مادية لوثيقة مطبوعة تجمع عدداً معيناً من الأوراق تحت غطاء واحد لتشكيل مجموعة كاملة أو جزء من مجموعة.	
Volunteer	226
متطوع	
شخص يعمل في مهام المتحف بدون دفع (راتب). ملاحظة 1: يمكن للمتطوعين الحصول على تعويضات رمزية أو بدلات النفقات.	
Wiki	
ويكي	
تطبيق ويب يسمح للمستخدمين بإضافة محتوى إلى مصدرويب تعاوني للنص التشعبي (التأليف المشترك)، ويسمح للآخرين بتحرير هذا المحتوى (تحرير مفتوح). ملاحظة 1: التراخيص وكلمات المرور ليست مطلوبة بالضرورة لاستخدام تطبيقات الويكي. ملاحظة 2: قد يكون لدى ويكي wiki سياسات تحكم عمليات وإجراءات التحرير في ظل إمكانات التحرير المفتوحة للجميع.	
Withdrawal	227
السحب	
وثيقة أو مادة تم سحبها من مجموعات المكتبة أثناء فترة إعداد التقارير. ملاحظة 1: يمكن إجراء عمليات السحب، على سبيل المثال، عن طريق: استبعاد المادة/ الوثيقة، أو نقلها، أو في حالة المواد الإلكترونية، عن طريق حذف الملفات أو إلغاء التراخيص.	

الفصل الأول:

أداء المؤسسات الثقافية بين الأهداف والنتائج الرئيسية OKR ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI



الفصل الأول:
أداء المؤسسات الثقافية بين الأهداف والنتائج الرئيسية OKR ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI

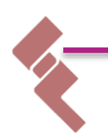
مقدمة:

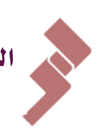
(إذا خططت للذهاب إلى المريخ وفشلت، فإنك ستنجح حتما في الذهاب إلى القمر).
إذا أعرب موظفوك عن ارتباكهم بشأن الفرق بين OKRs مقابلKPIs، فهم ليسوا وحدهم. كثير من الناس لا يفهمون الفرق بين الاثنين، فضلاً عن كيفية عمل OKRs وKPIs معًا.

قياس أداء الأعمال هو مفتاح نمو المؤسسات وبالنسبة لأي عمل هادف للربح أو غير هادف للربح، فمن المهم فهم الحالة الحالية للتقدم لمعرفة ما ينجح وما لا ينجح، ومع ذلك ومع وجود العديد من مقاييس الأداء التي يجب تتبعها، يكون من الصعب أحيانًا فهم المقاييس التي تناسب عملك بشكل أفضل والتي تؤدي إلى إحداث تغييرات فعلية، الأمر الأكثر صعوبة هو فهم كيفية قيادة هذه المقاييس بالضبط ومن يجب أن يكون مسؤولاً عنها؛ هذا هو السبب في أن إعداد KPIs مؤشرات الأداء الرئيسية لا يقل أهمية عن إعداد OKRs الأهداف والنتائج الرئيسية.

في هذا الفصل، نتحدث عن مؤشرات الأداء الرئيسية KPI والأهداف والنتائج الرئيسية OKRs وهما إطاران شائعان لأداء الأعمال، ولهذا فإننا نعرض مفاهيم OKR وKPI والفرق بينهما مع عرض أمثلة لتوضيح ذلك سواء في المجالات التجارية العامة، أو اسقاطها على مجال المؤسسات الثقافية، مع توضيح إمكانية أن تعمل مؤشرات OKRs و KPIs معًا.

وبالرغم من أن مؤشرات الأداء الرئيسية تستخدم في استراتيجية المدى الطويل، أما الأهداف والنتائج الرئيسية فإنها تستخدم في استراتيجية المدى القصير. إلا أن الفصل يناقش كيفية الاستفادة بمنهج مؤشرات الأداء الرئيسية ومنهج الأهداف والنتائج الرئيسية في إطار من التكامل لتحقيق أهداف المكتبات والمتاحف والمؤسسات الثقافية الأخرى.





للمؤسسات الثقافية رؤية ورسالة وخدمات ودور في المجتمع، والجدول الآتي يوضح نقاط تميز تلك المؤسسات.

جدول (1)

مقارنة بين المكتبات والأرشيفات والمتاحف، ومراكز الفنون والثقافة urces

المكتبات	الأرشيفات	المتاحف	مراكز الفنون والثقافة (الباحثون)
تُعرف، تقتني تحفظ وتوفر الوصول إلى المعرفة المنشورة في العالم	تُعرف، تُقيم، تحفظ وتوفر الإتاحة للمواد الوثائقية ذات القيمة طويلة الأجل (دليل أساسي) للمنظمة أو للجمهور الذي تخدمه الأرشيفات	تُعرف، تقتني، تحفظ وتعرض الأشياء الفريدة والثمينة	تحفظ وتطور وتثقف الجمهور في الفنون المرئية وفنون الأداء والموسيقى والثقافة والتعلم
تعزز المساواة في الوصول للمعلومات	تضمن مسؤولية الحكومة عن الحفظ للوثائق العامة، وجعلها متاحة للمواطنة بشكل قانوني وأخلاقي مناسب	تدعم الهوية الثقافية والمجتمعية والعائلية والتفاهم	غالبًا ما تعقد المراكز الثقافية دروسًا وفعاليات ثقافية، مما يجلب العديد من فرص التطوع. يمكن لفرص التطوع أن تقرب الناس وتجعلهم يشعرون بالرضا.
تعزز الحرية الفكرية	تضمن مسؤولية المؤسسات غير الحكومية للشركاء المساهمين، ومجالس الإدارات والناخبين	تقدم خبرات للزوار تمكنهم من تكوين روابط بين المحتوى والأفكار	تتيح التعرف على العادات والتقاليد الخاصة بالمجتمعات. تعمل على ترسيخ الثقافات لدى أفراد المجتمع من خلال استخدام الأحداث والمهرجانات وورش العمل.
تدعم التعليم والتعلم المستمر والبحث	الحفظ للوثائق الفريدة أو الثمينة	تعمل بمثابة مؤسسات الذاكرة الثقافية	عبارة عن منظمات فنون مجتمعية
تدعم تطوير الوعي المعلوماتي في المجتمع	تعمل بمثابة مؤسسة الذاكرة للثقافة	تدعم التعلم والبحث الرسمي وغير الرسمي	منشآت خاصة أو مدعومة من الحكومة أو يديرها ناشطون.
تعمل كنقطة محورية للمجتمعات وتعزز اهتمامات المجتمع	تدعم البحث العلمي والإداري، والخاص	تعمل كنقطة محورية للمجتمعات وتعزز اهتمامات المجتمع	الشعور بالانتماء للمجتمع هذه المراكز أدوات رائعة لفهم الآخرين داخل المجتمع، حيث أن المعرفة قوة مطلقة، وستجمع أعضاء المجتمع معًا في بيئة ممتعة وبناءة.



ويلاحظ مما سبق تشابك الأدوار وتبادل المسؤوليات بين تلك المؤسسات التي تعمل جميعا تحت مظلة واحدة وهي رعاية الثقافة ودعم المجتمعات

مؤشرات الأداء الرئيسية Key Performance Indicators KPI

المفهوم:

مؤشرات الأداء الرئيسية Key Performance Indicators (KPIs) هي مقاييس تتبعها معظم المؤسسات ومنها المكتبات والمراكز الثقافية والمتاحف. يمكن تحديد مؤشر الأداء KPI وقياسه بدقة. حيث يمكن تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في جميع المهام سواء كانت خدمات أو انتاج أو مبيعات أو جودة أو تطوير بشكل جيد.

تعد البيانات التي يتم الحصول عليها في مؤشرات الأداء الرئيسية ذات قيمة كبيرة، وهي بمثابة تحفيز وقيادة فريق العمل لتحقيق مجموعة المؤشرات. وغالبًا نميل إلى اتباع المؤشرات المحددة دون تحليل، ثم نتساءل عن عدم قدرتنا على تحقيق تلك المؤشرات. يجب تخصيص كل مؤشر أداء رئيسي وفقًا لفريق العمل وطبيعة واستراتيجية المؤسسات، ونجد أن مؤشرات الأداء الرئيسية تهدف إلى الارتباط بهدف المؤسسة.

وتعمل مؤشرات الأداء الرئيسية على مساعدة المؤسسات على قياس عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية مثل الإيرادات، والتكلفة، والجودة، و رضا العملاء، ووقت الاستجابة للعميل، ونسبة تزايد العملاء، وصافي نقاط المروج NPS ، ومعدل الاحتفاظ بالعملاء، وتتسلسل مؤشرات الأداء الرئيسية السابقة إلى الأقسام المعنية وتقسم إلى مؤشرات أداء رئيسية وفرعية وعلى سبيل المثال الإيرادات ، يمكن تقسيم KPI إلى أقسام مختلفة تشمل المبيعات والتسويق وكلاهما يقاس من خلال العملاء المتوقعين أو الإيرادات الناتجة عن فرقهم المعنية.

وتساعد مؤشرات الأداء الرئيسية المؤسسات على قياس أداء الأفراد والأقسام على حد سواء وتوفير أهداف رقمية محددة لتحقيق أهداف محددة ومراقبة تقدمهم في هذه القيم، وتوضح هذه المؤشرات القابلة للقياس مدى فعالية تحرك العمل نحو الأهداف- مثل الإيرادات المستهدفة خلال فترة معينة أو العملاء الجدد المستهدفين شهريًا. في معظم الشركات والمؤسسات الربحية والتجارية ومؤخرًا في المكتبات والمتاحف والمراكز الثقافية، مؤشرات الأداء الرئيسية تهتم بأهداف الإيرادات والنمو الشهري لمقاييس الأعمال المختلفة. ويمكن تتبع جميع الأنشطة التجارية المعتادة باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية، على سبيل المثال:



الإيرادات 100،000 دولار أمريكي

تكلفة اكتساب العميل 100 دولار

عدد زوار الموقع شهريًا هو 10000 زائر جديد

متوسط قيمة الصفقة 1،000 دولار

الصفقات التي أغلقها مندوب مبيعات شهريًا هي 10

المبيعات حسب المنطقة 100، إلخ.

تعتمد هذه الأهداف على ما ترغب في مراقبته فقد تكون هذه الأهداف كل ساعة/ يوم/ أسبوع/ شهر/ ربع سنة / أو سنة.

وبتحليل الأداء السابق يمكن عمل تنبؤات للمستقبل على سبيل المثال، ما الفترة أو المنطقة التي ستحقق مبيعات؟ أو عدد الصفقات التي سيتم عملها بواسطة مندوب المبيعات؟ ومتوسط قيمة المعاملة المتوقعة؟

أنواع مؤشرات الأداء KPI:

هناك نوعان من المؤشرات التي تهتم بإدارة وقياس الأداء، المؤشرات المتأخرة والرائدة، وغالبًا نجد أن المؤشرات الرائدة عادةً موجهة نحو المدخلات، ويصعب قياسها، ويسهل التأثير عليها، أما المؤشرات المتأخرة فهي موجهة نحو "المخرجات"، ويسهل قياسها ولكن يصعب تحسينها أو التأثير عليها.

ويمكن التوضيح بمثال: إذا كان الهدف لدى الكثير هو فقدان الوزن فنجد أن الوصول لذلك الهدف من خلال معرفة السعرات الحرارية التي يتم حرقها أو التي يتم الحصول عليها وهذان يصعب قياسهما؛ حيث يصعب على الإنسان حساب السعرات الحرارية التي يحرقها أو التي يتناولها؛ فلا يوجد بالمطاعم مثلاً حساب لذلك عند طلب الوجبات.

ومثال آخر قياس أداء الإيرادات والأرباح والتكاليف التي هي نتائج أنشطة المؤسسة، أيضًا قياس بعض الخدمات وخصوصًا لو كانت من خلال اتفاقية مستوى الخدمة التي اتفقت عليها مع عملاء المؤسسة، فإذا كان على سبيل المثال: في الاتفاقية أن الحد الأقصى للوقت المسموح به لحل مشكلات مستعجلة يصل إلى 48 ساعة.

من السهل قياس الناتج: إما أن تحل المشكلة في غضون 48 ساعة أو لا. ولكن كيف تؤثر على النتيجة؟

ما الأنشطة التي يجب عليك القيام بها لتحقيق النتيجة المطلوبة؟

على سبيل المثال: تأكد من أن **الموظفين** يبدؤون العمل على المشكلات فور وقوعها.



تأكد من أنه تم تعيين أشخاص مناسبين للمشكلات وذوي مهارات ملائمة، ولا يقومون بعمل آخر.
يمكن ترجمة ذلك إلى المؤشرات "الرائدة" الآتية:

- ٪ من المشكلات لم يحل لمدة ساعتين.
- ٪ من المشكلات المفتوحة أقدم من يوم واحد.
- ٪ من المشكلات أرسلت أكثر من 3 مرات.
- متوسط المشكلات المتراكمة لكل عميل.

عندما تبدأ في قياس مؤشرات الأداء الرئيسية هذه يوميًا وتركز على تحسينها، من المحتمل جدًا أن نرى تحسنًا. وغالبًا ما ترتبط المؤشرات الرائدة بالأنشطة التي يقوم بها الموظفون.
ويجب أن نتذكر أن فقدان الوزن ليس نشاطًا، التمرين والأكل هما النشاط.

توجد سبع تصنيفات لمؤشرات الأداء الرئيسية:

1. المستوى التنظيمي.
2. الكمية والوصفية.
3. الاستراتيجي والتشغيلي.
4. الكفاءة والفعالية.
5. السبب والنتيجة.
6. بطاقة الأداء المتوازن.
7. مدخلات وعمليات ومخرجات وعوائد وأثر.

وتفصيل كل منها كالآتي:

1. **المستوى التنظيمي:** نحن نستخدم مؤشرات قياس الأداء في حياتنا اليومية، نريد أن ننهي جزء معين من الكتاب كل يوم، ونريد أن نخسر عدد من كيلوات وزنا كل أسبوع، ونريد أن ندخر قدراً من المال كل شهر. ويجب أن نقف لنحاسب أنفسنا هل حققنا الهدف؟ وكم الفارق؟ وما الأسباب التي أدت لعدم تحقيقه؟.

كذلك يمكن تطبيق مؤشرات قياس الأداء في المنظمات وعلى كافة مستويات الإدارة العليا، وكذلك الإدارات والبرامج والمشروعات، ويمكن تطبيقها على الموظفين، كما يمكن ربطها سوياً فأداء الموظف مرتبط بأداء المشروع والإدارة ثم المنظمة بل الدولة ومدى تحقيق أهدافها التنموية والاقتصادية.



2. **الكمية والوصفية:**

الكمية: (Quantitative) يمكن أن تكون الكمية رقمًا خالصًا أو مؤشرًا أو نسبة أو نسبة مئوية وهي عباره عن أرقام، تستخدم أدوات قياس معيارية، نحصل على نفس النتيجة حتى إذا قام بالقياس أكثر من شخص في أوقات متعددة.

الوصفية: (Qualitative) المؤشرات النوعية لا تظهر المقاييس الرقمية على هذا النحو. بدلاً من ذلك، فإنهم يصورون حالة شيء ما من الناحية النوعية. يستند فيها على الحكم والتقدير الشخصي للمقيم، ويمكن أن تختلف نتائج القياس من شخص لأخر ومن وقت لأخر.

لا توجد مقارنة ولا منافسة بين الكمي والنوعي. كلاهما له قيمته وأهميته الخاصة. يجب ألا نسعى جاهدين للعثور على "أيهما أفضل؟" بدلاً من ذلك، يجب أن نسعى جاهدين للعثور على أيهما أكثر ملاءمة لأي غرض. لا يتضمن التفكير الجيد للبرنامج "كميًا أو نوعيًا"؛ أنها تنطوي على "الكمية والنوعية".

3. **الإستراتيجي والتشغيلي:**

مؤشرات الأداء الاستراتيجية: أثرها كبير وترتبط بنجاح الأثر الناتج وبعد تحقيق الأهداف يكون الموظفون متمكنون والعملاء راضون.

مؤشرات الاداء التشغيلية: أثرها محدود وترتبط بمدى تحقيق أكبر قدر من المخرجات وعوائد بجوده عالية بأقل قدر من العمليات والمدخلات.

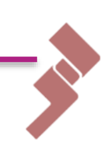
4. **الكفاءة والفعالية :الفعالية** هي انجاز المطلوب من الأهداف أو المخرجات والأثر، أما **الكفاءة** هي أنجاز المطلوب بأفضل السبل وأقلها تكلفه ومدخلات وأحسنها تنفيذ وجودة. فهناك مؤشرات تقيس الفعالية فقط وهناك التي تقيس مدى الكفاءة وهي خاصة بالأفكار الإبداعية ومدى تركيز الإدارة العليا عليها.

5. **السبب والنتيجة:**

السبب السابق ويمكن التحكم به، **والنتيجة** اللاحقة لا يمكن التحكم بها.

"من زرع حصد ومن جد وجد" وهذا النوع يستخدم في **التنبؤ** بما قد يحدث مستقبلاً وتزيد من الاطمئنان وخلق الافكار الابداعية لضمان تنفيذ المستهدف وفق ما خطط له.

6. **بطاقة الاداء المتوازن:** تعتمد على أربعة مناظير تختلف في ترتيبها ومفهومها بين القطاع الحكومي غير الربحي والقطاع الربحي وهي: المنظور المالي -منظور العمليات(الجودة) -منظور العملاء -منظور التعلم والنمو.



المؤشر	المنظور المالي	منظور العملاء	منظور العمليات (الجودة)	منظور التعلم والنمو
1	زيادة العملاء	زيادة رضاء العملاء	تقليل وقت دورة العمل	زيادة المهارات الأساسية
2	زيادة حجم الطلب	زيادة الإحالات	تقليل العيوب	زيادة إتاحة النظام 7/24
3	زيادة التردد	زيادة التردد	تقليل التكلفة	
4	إيرادات جديدة			

7. **مدخلات وعمليات و مخرجات وعوائد و أثر:** إفراد مؤشرات لكل مراحل التنفيذ وربطها بما يتبعه في المرحلة الأخرى وقياس أداها ومقارنتها في ما بينها .

كم عدد الدورات؟ كم نفذ منها؟ كيف كان الاقبال عليها؟ ما مدى الرضا عن كل دورة؟ ما مقدار الاستفادة من كل دورة؟ ما مدى تحسن جودة الخدمات؟

قابلة للقياس أسبوعيا = Input= activities

قابلة للقياس شهريا = output= key results

قابلة للقياس كل ربع سنة وستة أشهر وسنويا = outcome= Object with Impact

وتتم المقارنات لمستويات الأداء الأربعة:

- المقارنة مع النمط المعياري وفق المعيار الرسمي.
- المقارنة مع جهات مماثلة مشابهة لها التخصص.
- المقارنة مع الذات لفترات سابقة.
- المقارنة مع المستهدفات وفق الخطط التنفيذية التشغيلية.

أمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية:

فيما يلي بعض الأمثلة الشائعة لمؤشرات الأداء الرئيسية لفرق مختلفة . عادة ما يتم تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية من خلال العمل كالمعتاد وكجزء من الروتين اليومي. بعبارة أخرى، عندما يفعل الناس ما يقوله الوصف الوظيفي أنهم يجب عليهم القيام به، يجب عليهم تحقيق هذه الأهداف .

لاحظ كيف أنها كمية وقابلة للقياس وموجهة نحو الهدف:

مؤشرات الأداء الرئيسية للمبيعات:

- عدد العملاء المتوقعين الجدد شهريًا هو 1.000.
- وقت الاستجابة 2 أيام.
- معدل تحويل 3٪.
- متوسط قيمة الطلب هو 1.000 دولار.



- متوسط وقت دورة المبيعات شهرين.
- عمليات البيع المستهدفة 50٪.

مؤشرات الأداء الرئيسية للتسويق:

- عدد العملاء المتوقعين المؤهلين للتسويق هو 1.000.
- عدد العملاء المتوقعين المؤهلين للمبيعات هو 100.
- التكلفة لكل عميل محتمل هي 100 دولار.
- معدلات التحويل من زائر الموقع إلى عميل متوقع 10٪.
- حركة المرور الشهرية إلى موقع الويب هي 100،000 زائر جديد.

مؤشرات الأداء الرئيسية لنجاح العملاء:

- متوسط العائد لكل مستخدم هو 1500 دولار.
- تكلفة الاحتفاظ بالعملاء هي 100 دولار.
- مدة الاستجابة الأولى عبر الدردشة 3 دقائق.
- درجة رضا العملاء هي 80٪.
- صافي نقاط المروج (NPS) هو 70.

مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المنتج:

- التسليم في الوقت المحدد (كل إصدار) هو 20 يومًا.
- عدد المستخدمين النشطين يوميًا هو 1،000.
- معدل الاستبقاء 20٪.
- مدة الجلسة 10 دقائق.
- عدد إجراءات المستخدم لكل جلسة 10.
- معدل الارتداد 30٪.

ولعل أشهر مؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات والتي ذكرتها المواصفة 11620 لسنة 2014 هي الآتي:

مؤشرات الأداء الخاصة بمجموعات/مقتنيات المكتبة:

- معدل دوران المجموعات 4-6.
- الإعارات لكل مستفيد من 8-12.
- عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد 10.
- نسبة الأحداث/الأنشطة المتعلقة بمجموعات المكتبة مقابل إجمالي عدد الأنشطة 40%.
- النسبة المئوية للإعارات للمواد الإلكترونية(الرقمية)/ إلى إجمالي الإعارات 20%.



الأهداف والنتائج الرئيسية Objective and Key Results OKR
المفهوم-الأصل- المنهج-كيفية التطبيق:

الأهداف والنتائج الرئيسية (Objective and Key Results OKR) إطار عمل إداري يقوم على تحديد أهداف طموحة للشركة تكون عادة قصيرة المدى (ربع سنوية أو سنوية) ثم تحديد النتائج الرئيسية التي تمكن من قياس مدى تحقيق الأهداف المسطرة ومشاركتها مع الموظفين على كل المستويات الوظيفية.

لا يقتصر استخدام (الأهداف والنتائج الرئيسية) على الشركات الكبيرة أو متعددة الجنسيات، وإنما يستخدم أيضا في الشركات الصغيرة والمتوسطة والناشئة وهو أداة تمكن من توجيه جهود جميع الموظفين نحو تحقيق غاية موحدة، كما يمثل بديلا لنظام (مؤشرات الأداء الرئيسية kpi) التقليدي (ويرى الباحثون أن هذا الرأي لم يتم الاستقرار عليه بعد).

أصل "الأهداف والنتائج الرئيسية"

إطار "الأهداف والنتائج الرئيسية" مستوحى من أسلوب "الإدارة بالأهداف (management by objective MBO) الذي ابتكره "أب الإدارة" بيتر دراكر خلال خمسينات القرن الماضي، غير أن "الأهداف والنتائج الرئيسية لم يُبلور حتى السبعينات إلا بفضل مساهمة الرئيس التنفيذي لشركة "إنتل Intelأندرو غروف (Andrew Grove)، ثم لاحقا مساهمة جون دوير (John Doerr) عضو مجلس إدارة جوجل.

كيفية تطبيق "الأهداف والنتائج الرئيسية

يحدد قائد أو قادة الشركة أهدافا طموحة وواضحة وقابلة للتحقيق، ثم تُربط هذه الأهداف بنتائج ملموسة تمثل مؤشرات التأكد من تحقيقها، ويجب أن تتميز الأهداف المسطرة وفقا لهذا الإطار الإداري بمجموعة من الخصائص كالآتي:

أولا: خصائص الأهداف object

1. **الانحياز:** يجب أن تتوافق أهداف المجموعة دائمًا مع أهداف الشركة وتدعم الهدف النهائي لمؤسستك. يجب دائمًا إنشاء أهداف المجموعة بمجرد الموافقة على الأهداف والنتائج الرئيسية للشركة.
2. **عالية التأثير:** يجب أن تكون أهداف المجموعة هي الأشياء التي، إذا حققتها، سيكون لها تأثير إيجابي كبير على مؤسستك بالكامل. يجب أن يكون تحقيق أهداف المجموعة، تمامًا مثل أهداف الشركة، سببًا للاحتفال!

3. **محددة بوقت:** الحفاظ على أهداف مجموعة العمل ضمن إطار زمني قصير وصارم، يشجع التركيز ويسمح لك بمراجعتهم في دورات. لن يساعدك هذا فقط في تحديد ما هو فعّال وما هو ليس كذلك بسرعة، بل يسمح لك أيضًا بتغيير المسار في دورة جديدة إذا كانت أهداف المجموعة الخاصة بك لا تساهم في الأهداف والنتائج الرئيسية لشركتك.

خصائص النتائج الرئيسية KR :

1. **قابلة للقياس:** أولاً وقبل كل شيء، يجب أن تكون النتائج الرئيسية قابلة للقياس. يجب أن تكون كل نتيجة رئيسية قادرة على قياس تقدم الفريق ونجاحه. يجب أن يكون لتقدم النتيجة الرئيسية قيمة وحدة كمية للسماح بحسابها.
2. **واضحة:** يجب أن تكون النتائج الرئيسية واضحة ويسهل توصيلها. تحتاج إلى تحديد القيمة الأولية والقيمة المستهدفة بوضوح لقياس تقدم النتيجة الرئيسية.
3. **مرتبطة:** يجب أن تكون النتيجة الرئيسية متصلة بالهدف بشفافية. لا يمكن أن توجد النتيجة الرئيسية من تلقاء نفسها دون ربطها بأي هدف. يحدد تحقيق كل نتيجة رئيسية نجاح أي هدف.
4. **محددة بوقت:** يجب أن تكون النتيجة الرئيسية محددة بوقت مع وقت البدء والانتهاء لجميع أنشطةKey Results يجب على أعضاء الفريق إكمال جميع أنشطة النتائج الرئيسية خلال الإطار الزمني المحدد ليتم احتسابها.
5. **التحدي:** يجب أن تكون النتيجة الرئيسية طموحة لتلبية طبيعة أهداف OKR الصعبة. هناك فرصة كبيرة جدًا ألا تحقق المنظمة الأهداف المرجوة إذا كانت النتيجة الرئيسية ليست صعبة.

في كل مرة تنتهي فيها من كتابة "النتائج الرئيسية"، تأكد من أنها تلبي هذه الخصائص الخمس. للحصول على نتائج جيدة في النتائج الإجمالية الجيدة، يجب أن يكون لديك مجموعة من الأهداف الطموحة مقترنة بنتائج رئيسية جيدة.

وبعد عرض تلك الخصائص فإنه ينصح بعدة أمور عند إعداد الأهداف والنتائج الرئيسية **OKR هي:**

- قم بإشراك الأفراد في عملية التفكير للمساعدة في التطبيق.
- اجعل الأهداف والنتائج الرئيسية OKRs تحفيزية لزيادة المساهمة وتحفيز الموظفين.
- اجعل من السهل على الموظفين تسجيل التقدم لتحقيق النجاح في الإنجاز بسهولة.
- ضمان مناقشة الأهداف والنتائج الرئيسية OKRs بنشاط في اجتماعات الفريق.
- استخدام برامج خارجية للاستفادة من الأطر المجربة والمختبرة.
- تأكد من أن جميع الأهداف والنتائج الرئيسية تستند إلى هدف ممتد، يجب أن تكون نسبة الإنجاز60٪ إلى 70٪ من الهدف النهائي.

وبطريقة أخرى فإن الأهداف والنتائج الرئيسية (OKRs) هي إطار عمل لتحديد الأهداف وهي المؤشرات الرئيسية التي تساعد المؤسسات على قياس أداء المنظمة والأفراد. تعزز OKRs الأهداف الطموحة وتستخدم في الغالب في استراتيجية ربع سنوية ويمكن أيضًا استخدامها للأهداف الإستراتيجية السنوية.

والأهداف والنتائج الرئيسية (OKRs) لها نهج بسيط. إنها تساعد في قياس الهدف وعادة ما يكون لديها من 3 إلى 5 أهداف للبدء، مع 5 إلى 7 نتائج رئيسية لكل منها. النتائج الرئيسية هي في الغالب كمية ولها مقاييس مرتبطة بها من 0- 100، والأهداف دائما طموحة لكنها قابلة للتحقيق.

عادة ما تُختار فرق مختلفة لإنجاز كل هدف فرعي، مثل فريق التدريب والفريق القانوني والفريق التشغيلي، وغيرها من الفرق الملائمة لطبيعة كل هدف ومرحلة إنجازه؛ وبعد ذلك تحدد من 3 إلى 5 نتائج مرتبطة بكل هدف، على أن تكون قابلة للقياس وموضوعية وتوضح مدى التقدم في تحقيق الهدف ويكون ذلك وفقا لمقياس دقيق مثل:

- تحقيق 0% يعني فشل تام؛
- تحقيق 30% يعني لم نبذل جهدا كافيا لغاية الآن.
- تحقيق 50% يعني أننا في الطريق الصحيح لكن الجهد المبذول غير كاف.
- تحقيق 70% يعني أن الهدف تحقق.
- تحقيق 100% يعني أن العمل ممتاز لكن يجب وضع أهداف أكثر طموحا.

أمثلة عملية عامة:

لنفترض على سبيل المثال أنك المدير الفني لفريق كرة قدم محترف. قد تكون معدلات الأداء الجيد (OKRs) الخاصة بك:

الهدف: الفوز بكأس العالم.

النتيجة1: معدل الأهداف المسجلة 2.0 طوال البطولة في كل مباراة.

النتيجة 2: متوسط معدل الأهداف المسلمة 0.5 طوال البطولة.

النتيجة 3: معدل حيازة الكرة 75٪.

مع هذا تصبح OKR للمدرب الهجومي كالآتي:

الهدف: قم بتوليد هجوم وتمريرات يبلغ طوله 700 متر لكل لعبة.

النتيجة1: معدل إتمام النجاح 85٪.

النتيجة 2: تسديدات على المرمى لتحقيق هدف بنسبة 80٪.



النتيجة 3: معدل تحويل ضربات الجزاء إلى أهداف 100٪.

... ويستمر من هناك حتى يحصل كل عضو في فريق كرة القدم على OKRs الخاصة به.

ولكن ماذا لو كان الفوز بكأس العالم لا يبدوو اقعياً؟

إذا وضع فريق ضعيف الأداء هدفًا للفوز بكأس العالم وهذا غيرو اقعي، فلا يزال من الممكن تحديد هدف قوي وشامل، مثل الفوز ببطولة إقليمية.

فكر ببساطة. لا يُقصد بهذا أن يشمل كل ما يحدث في المؤسسة. فقط تلك الأهداف الخمسة التي تحدث فرقًا ذا مغزى حقًا لمؤسستك خلال الـ 90 يومًا القادمة. ثم بعد ذلك بضع مجموعات من النتائج الرئيسية التي تظهر حقًا ويمكننا قياسها ونحن نسير في هذا الاتجاه. وإذا كنت تستخدم OKRs لتحديد أهداف طموحة بنفسك، فإنها تعمل بهذه الطريقة أيضًا.

أمثلة عملية من و اقع المجال الثقافي:

مثال 1: المتاحف

إذا أردنا وضع هدف متميز طموح لمتحف والنتائج الخاصة بها، فسيكون كالتالي

الهدف	جعل المتحف أكثر صلة بالمجتمع.
النتيجة 1	زيادة عدد الزوار شهريًا من المنطقة المحلية بنسبة 30٪ بحلول الربع القادم.
النتيجة2	استضف حدثين مجتمعيين يركزان على جذب المانحين المحليين.

مثال 2: مراكز الفنون والثقافة:

وإذا أردنا وضع هدف طموح لمركز الفنون والثقافة من أجل الانتشار في المجتمع فسيكون كالآتي:

الهدف	جذب حاملي التذاكر الموسمية الأصغر سنًا والأكثر تنوعًا.
النتيجة 1	زيادة تسجيل عضويتنا من فئة "30 دولارًا للشباب تحت سن 30" بنسبة 100٪.
النتيجة2	ذكر المتحف على حسابات 5 شخصيات مؤثرة محليا على Instagram.
النتيجة 3	احصل على معدل استجابة بنسبة 25٪ من حملة البريد المباشر إلى الرموز البريدية المتنوعة.
النتيجة 4	اجذب 75 من غير الأعضاء شهريًا لإجراء محادثات مباشرة مع الفنانين.



الفرق بين منهجية بطاقة الأداء المتوازن، ومنهجية الأهداف والنتائج الرئيسية:

اعتادت المنظمة الدولية للمقاييس في تقسيم محتويات المواصفة 11620 الخاصة بقياس أداء المكتبات طبقا لبطاقة الأداء المتوازن؛ لذا نجد أنه لزاما علينا أن نشرح الفرق بين منهجية بطاقة الأداء المتوازن ومنهجية الأهداف والنتائج الرئيسية.

تتمتع بطاقة الأداء المتوازن بتاريخ يمتد إلى 20 عامًا كإطار عمل إداري استراتيجي تستخدمه الشركات في جميع أنحاء العالم. في حين أنها لا تزال إطارًا شائعًا، واجهت بطاقة الأداء المتوازن منافسة من أطر أخرى في السنوات الأخيرة. يُنظر إلى OKR الأهداف والنتائج الرئيسية على نطاق واسع باعتباره السلاح السري لوادي السيليكون لتحقيق أهداف العمل.

عمليا كل منظمة على وجه الأرض لديها نوع من الخطة للمستقبل أي ما يودون تحقيقه. للأسف؛ فإن الغالبية العظمى لا تحول تلك الخطط إلى واقع باستخدام أدوات مثل OKRs وبطاقة الأداء المتوازن تساعد المؤسسات على تجاوز الصعاب من خلال صياغة أنظمة القياس والإدارة التي تحول الإستراتيجية إلى عمل.

أكبر فرق بين بطاقة الأداء المتوازن والأهداف والنتائج الرئيسية هو الإيقاع. عند إنشاء بطاقات الأداء المتوازن، ستضع معظم الشركات أهدافًا وتدابير مصممة للبقاء في مكانها لمدة عام واحد على الأقل، ولكن غالبًا لفترة أطول. مع ذلك، مع OKRs، تقوم معظم المؤسسات بتغيير أهدافها ونتائجها الرئيسية كل ربع سنة، مع التركيز على ما يمكن أن يخلق أكبر قيمة في الـ 90 يومًا القادمة.

يتعلق الاختلاف الرئيسي الآخر بـ "عناصر التقسيم الرئيسية". عند إنشاء بطاقة الأداء المتوازن، تنشئ المؤسسات أهدافًا ومقاييس في أربعة عناصر أداء متميزة ولكنها ذات صلة: المالية، والعميل، والعمليات الداخلية، والتعلم والنمو. من ناحية أخرى، لا تعتمد OKRs على استخدام العناصر السابقة، ينصب التركيز على ما هو أكثر أهمية في الربع القادم.

تتميز OKRs بالإيقاع الأقصر. نعلم جميعًا أن الأشياء تتغير بشكل أسرع من أي وقت مضى، وبالتالي من الضروري أن يكون لدينا مقاييس تسمح لنا بأن نكون رشيقين في نهجنا، وهو ما تفعله OKRs بشكل جيد للغاية.

يتميز نموذج العناصر الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن بميزة خاصة، فهو يجبر المؤسسة على التفكير بشكل شامل في أعمالها وكيفية نسج الأهداف والتدابير التي تغطي وجهات النظر الأربعة معًا لإخبار قصتها الاستراتيجية الفريدة.

بالتأكيد يمكن أن يعمل النموذجان معًا، لقد تم تطوير نموذجًا أطلق عليه **"التنفيذ ذو السرعتين"** والذي يجمع بين خريطة الإستراتيجية (والتي تعد جزءًا أساسيًا من نظام بطاقة الأداء المتوازن) مع OKRs. تحتاج المنظمات وخاصة على المستوى الأعلى، إلى قياس نجاح التنفيذ على المدى الطويل، ويمكن أن توفر خريطة الإستراتيجية تلك البوصلة.

الفرق بين منهجية مؤشرات الأداء الرئيسية ومنهجية الأهداف والنتائج الرئيسية:

كثير من الناس لا يفهمون الفرق بين الاثنين، فضلاً عن كيفية عمل الأهداف والنتائج الرئيسية OKRs ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs معًا؛ ولهذا قد تجد ارتباكًا بين الموظفين بشأن الفرق بينهما أو عملهمًا معًا (KPI & OKR).

مؤشرات الأداء الرئيسية(KPIs)

مؤشرات الأداء الرئيسية: هي مقاييس تسلط الضوء على أداء عملك. يوجد عدد كبير جدًا من مؤشرات الأداء الرئيسية بدون قيود مما يمنع اتخاذ إجراء ضد كل مؤشر أداء رئيسي. إنهم يقيسون ببساطة ما إذا كنت ناجحًا في تحقيق أهدافك. يقيسون العمليات أو الأنشطة الموجودة بالفعل. OKRs و KPIs يكملان بعضهما البعض وللحصول على أفضل النتائج ، يجب تتبعهما جنبًا إلى جنب. والجدول الآتي يوضح أهم الاختلافات بين المنهجين :

جدول رقم (2) مؤشرات الأداء الرئيسية مقابل الأهداف والنتائج الرئيسية OKR & KPI

مؤشرات الأداء الرئيسية KPI	الأهداف والنتائج الرئيسية OKR
تقيس المخرجات output.	تقيس النتائج outcome.
تجارية كالعادة.	يحفزك على تحديد أهدافك الجريئة الكبيرة.
تستخدم لقياس الأداء.	للمحاذاة (الانتظام) والمشاركة.
لا تتغير بصفة دورية.	الإيقاع قصير كلما أمكن.
تزودنا بالأداء(المعيار) الحالي.	يوفر ما هو مهم لتحقيق الهدف.

من الجدول يتضح أن OKR يقيس النتائج، بينما يقيس KPI المخرجات. وهذا يؤكد أن مؤشرات الأداء الرئيسية لا تحفزك أو تشجعك على تحديد أهداف طموحة. حيث أن كل مؤشر هو أولوية وينتهي بنا الأمر بعدم التركيز على شيء مهم، ولكن OKRs تثير وتحفز للوصول لمستوى أعلى،

والأهداف والنتائج الرئيسية OKRs ليست مهام يومية ولكنها هدف على المستوى الكلي وتعمل OKRs على أولوياتك والتي تمكن الفرق والأفراد من تخصيص الوقت حسب الأولوية.

تستخدم الأهداف والنتائج الرئيسية OKRs لمساعدة الشركات على الخروج من القاعدة والنمو في مناطق جديدة، وغالبًا ما تكون OKRs للأهداف الملهمة التي تتطلب مشاركة على مستوى الشركة، بينما يقيس مؤشر الأداء الرئيسي KPI نجاح أو جودة أو كمية أو ناتج عملية مستمرة.

في أغلب الأحيان، يمكن تحقيق أهداف مؤشرات الأداء الرئيسية وتمثل ناتج عملية أو مشروع قائم بالفعل. من ناحية أخرى، تميل أهداف OKR إلى أن تكون أكثر طموحًا - دون أن تكون غير قابلة للتحقيق.

وتتكون الأهداف والنتائج الرئيسية OKR من:

- **الأهداف:** وتعني ما الذي نحتاج لتحقيقه ولماذا؟
- **النتائج الرئيسية:** وتعني كيف نقيس النجاح؟
- **المهام والمبادرات:** وتعني ما الذي يتعين علينا القيام به للوصول إلى هناك؟

ببساطة، يخبرك **الهدف** إلى أين تذهب، ستخبرك **النتيجة الرئيسية** بما إذا كنت وصلت أم لا؟ وستخبرك **المبادرات** بما عليك القيام به للوصول إلى وجهتك. غالبًا ما يتم الخلط بين المبادرات والنتائج الرئيسية، من المهم ملاحظة أنهما ليسا نفس الشيء، فالمبادرات تتميز **بالآتي:**

- أنشطة.
- مخرجات قابلة للقياس.
- يمكن السيطرة عليها مباشرة.
- مستمدة من OKRs.

مثال OKR للمبيعات:

- الهدف: تنمية إيرادات الأعمال الجديدة.
- النتيجة الرئيسية: إتمام صفقات بقيمة 100.000 دولار.
- المبادرة: استضافة 100 عرض توضيحي للمنتج.

أما مؤشر الأداء الرئيسي KPI فهو نوع من قياس الأداء، يهدف إلى تقييم نجاح عملية مستمرة أو نشاط معين. هناك العديد من الأنواع المختلفة لمؤشرات الأداء الرئيسية، ويعتمد اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة على عوامل مثل الصناعة التي تعمل فيها ونضج المؤسسة. سيستخدم كل



قسم أو فريق مؤشرات أداء رئيسية مختلفة لقياس النجاح. تسمى مؤشرات الأداء الرئيسية أحيانًا مقاييس الصحة.

مثال لمقاييس مؤشرات الأداء الرئيسية KPI:

- مبيعات
- متوسط وقت الرد
- تسويق
- حركة الويب
- معدل تحويل الزائر إلى مشترك

ويمكن المقارنة بين الأهداف والنتائج الرئيسية OKR، ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI في الجدول التفصيلي الآتي:

جدول (3) مقارنة بين الأهداف والنتائج الرئيسية OKR، ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI

أساس التميز	الأهداف والنتائج الرئيسية OKRs	مؤشرات الأداء الرئيسيةKPIs
الغرض	تحديد ما تحتاج بالضبط إلى تحسينه في عملك	مقاييس أعمال تعكس الأداء.
الغالبية	أكثر إستراتيجية	أكثر تشغيلية
الحالة الراهنة	تأكد من توافق الفرق جيدًا وتحسين أدائها باستمرار.	ضمان الحفاظ على حالة متسقة مقابل المعايير.
العلاقة	علاقة أقوى بالأداء الاستراتيجي والنمو.	علاقة أقوى مع تقييم الأداء والإدارة.
الاستخدام	تعمل OKRs على حل المشكلات وتسهيل العمليات ودفع الابتكار.	مؤشرات الأداء الرئيسية تراقب الأداء والتعرف على المشكلات ومجالات التحسين.
الطريقة	طريقة لتحديد الأهداف تساعد على تحسين الأداء ودفع التغيير .	معرفة ما تحتاج إلى تحليله لتحديد أساس مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بك.
المؤسسات	ذات النمو المرتفع (الناشئة)	المستقرة والكبيرة.
نطاق المؤشرات	فيOKRs، تُظهر النتائج الرئيسية مؤشرات التأخر والقيادة.	عادة، يكون التركيز على مؤشرات التأخر.



عدد المؤشرات	تشجع OKRs التركيز على أهداف 3-5 مع النتائج الرئيسية.	لا توجد قيود على عدد مؤشرات الأداء الرئيسية التي يمكنك الحصول عليها.
التقييم	OKRs مفتوحة للتقييم وتصحيح المسار أسبوعيًا أو كل أسبوعين عبر اجتماعات مستمرة.	يمكن تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية أثناء دورات مراجعة الأداء، غالبًا سنويًا.
تنسيق التقارير	تساعد OKRs على مزامنة جميع الأهداف ومواءمتها في نفس التنسيق للإبلاغ عن التقدم المحرز.	هناك العديد من تنسيقات التقارير للإبلاغ عن التقدم المحرز في مؤشرات الأداء الرئيسية المختلفة.
القياس	يتحدى الجميع للتفكير في نتائج قابلة للقياس.	قياس المدخلات أو الأنشطة. تتبع نهجًا قائمًا على المخرجات.

ويتضح من الجدول السابق أن المقارنة بين الأهداف والنتائج الرئيسية OKR، ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI تصب في صالح الأهداف والنتائج الرئيسية OKR إذا كانت المؤسسة ناشئة، وتسعى للتخطيط الإستراتيجي ووضع أهداف طموحة ومشاركة جميع العاملين، في حين تميل مؤشرات الأداء الرئيسية KPI في صالح المؤسسات الأكثر استقرار وأنها تميل إلى التشغيلية، وتتبنى قياس المدخلات أو الأنشطة.

الجمع بين مؤشرات الأداء الرئيسية ومنهج الأهداف والنتائج الرئيسية OKRs beside KPIs

هل يمكن أن تعمل الأهداف والنتائج الرئيسية جنبًا إلى جنب مع مؤشرات الأداء الرئيسية؟ إن جعل OKRs و KPIs تعملان معًا سيعطي تركيزًا واضحًا وطويل الأجل على الأهداف المحددة. يمكن ربط مؤشرات الأداء الرئيسية بالأهداف التي تساعد في قياس النتيجة.

على سبيل المثال: إذا احتجنا إلى تحسين درجات رضا العملاء إلى 9، فنحن بحاجة إلى مؤشرات الأداء الرئيسية التي تشير إلى الاتجاه الحالي وهذا يعطينا فكرة لإنشاء OKRs الطموحة التي ستساعدنا في الوصول إلى درجة رضا 9.

يمكن أن تنجح هذه الخطة بمجرد دمج مؤشرات الأداء الرئيسية مع OKRs التشغيلية.

لن تسفر جميع المقاييس المحددة عن نتائج على الفور، بل يستغرق الأمر ثلاثة أشهر على الأقل لإظهار النتائج. يجب ألا تكون مؤشرات الأداء الرئيسية مثل OKRs عامة، على سبيل المثال، تعزيز تجربة الموظف. هذا عام للغاية وليس له قيم محددة تقودها نحوها.

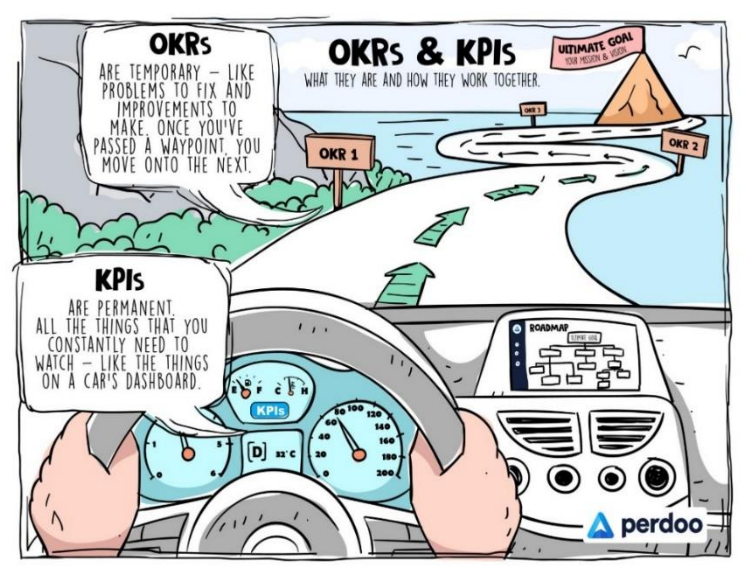
ستحمل OKRs أيضًا نتائج رئيسية تعتمد على قيمة محددة تدفع نحو التقدم. يجب أن تؤدي النتيجة الخاصة بالنتائج الرئيسية KR إلى رؤية أو هدف المنظمة أو الفريق.



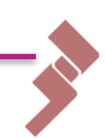


كيف تكتب KPI جيد؟

يجب تعريف كل مؤشر أداء رئيسي عن طريق فهم ما نحاول قياسه، وهو كمي أكثر منه نوعي.
مؤشر الأداء الرئيسي الذي يقيس النشاط ويحتوي أيضًا على وحدة القياس المرفقة به. على سبيل المثال، لا توجد شكاوى من العملاء.
مؤشرات الأداء الرئيسية التي تقيس النتيجة بوحدة القياس مثل النسبة المئوية أو العملة المرفقة.
على سبيل المثال، زيادة الإيرادات من سوق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من 20٪ إلى 30٪
مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالمشروع والتي تساعد في قياس التسليمات أو مهمة أو وحدة نمطية ويتم قياسها عادةً مع النسبة المئوية المكتملة. على سبيل المثال، نسبة الإكمال إلى وحدة المنتج الجديدة
مؤشرات الأداء الرئيسية الموجهة نحو الهدف والتي تساعد على قياس الأهداف. على سبيل المثال، قم بزيادة الإعارات من 10000 إلى 20000.
لنلقِ نظرة على OKRs و KPIs على أنها سيارة. تخيل أن مؤسستك هي سيارة وأنت تقود تلك السيارة نحو وجهة (مهمتك ورؤيتك). مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بك هي ما ستجده على لوحة القيادة في سيارتك، مثل مقياس الوقود ومقياس درجة حرارة المحرك. إنها تمنع ارتفاع درجة حرارة المحرك وتضمن عدم نفاد الغاز، وهي جميع الأشياء التي ستحتاج إلى مشاهدتها باستمرار، أما OKRs فهي تمثل خارطة الطريق الخاصة بك، سوف ترشدك إلى وجهتك مؤقتًا OKRs، وسوف تتغير من وقت لآخر. بمجرد اجتياز معلم/مكان ما باتجاه وجهتك، ستركز على المرحلة التالية. ويوضح ذلك الشكل الآتي:



شكل رقم (1) السيارة



ويوضح المثال أننا بحاجة إلى كل من OKRs و KPIs حيث أن المنظمات القائمة على مؤشرات الأداء الرئيسية لن يكون لديها أدنى فكرة ، ولن يكون لديها أدنى فكرة عن كيفية التقدم نحو وجهتها. ولو كانت المنظمة تشاهد OKRs فقط، فلن ترى أن الغاز ينفذ أو قياسات العدادات الأخرى.

لذا فإن OKRs و KPIs يكملان بعضهما البعض وهما في الواقع رفقاء طبيعيان. بينما يتم استخدامها في الغالب لمساعدة المؤسسة على تحقيق استراتيجيتها، يمكن أيضًا استخدام OKR لتحسين KPI.

أفضل طريقة لتوضيح كيفية عمل ذلك هي من خلال مثال.

مثال: لنفترض أن العمل المهم كالمعتاد لفريق الدعم هو الرد على طلبات الدعم الواردة، في أقرب وقت ممكن. وهناك اتفاقية على أنه في المتوسط، يجب الرد على الطلبات في غضون 30 دقيقة. تقوم بإنشاء مؤشر أداء رئيسي يقيس متوسط وقت الرد لطلبات الدعم الواردة.

طالما أن مؤشر الأداء الرئيسي يشير إلى متوسط وقت رد يبلغ 30 دقيقة أو أقل، فأنت تعلم أنك جيد تمامًا. ولكن ماذا لو كان مؤشر الأداء الرئيسي يشير إلى أن متوسط وقت الرد حاليًا هو 52 دقيقة؟ ربما تريد إنشاء هدف لإصلاح ذلك.

من أجل إنشاء النتائج الأساسية الصحيحة لهذا الهدف، ستحتاج إلى التحقق من سبب ارتفاع متوسط وقت الرد بالضبط، وقد تجد أنه ربما بسبب:

- ارتفاع عدد المستخدمين وعدم قيامك بتعيين وكلاء دعم إضافيين.
- قيامك بتقديم ميزات أو خدمات جديدة بدون إنشاء مقالات دعم لها في قاعدة المعارف الخاصة بك.

وما سبق يوضح أننا بحاجة إلى قياس مؤشرات الأداء الرئيسية وأيضًا بحاجة إلى الأهداف والنتائج الرئيسية، وتزداد القيمة لكل منهما بوجود الآخر؛ وهذا ما يجعلنا نتساءل:

ما قيمة تتبع OKRs و KPIs جنبًا إلى جنب؟

تعمل OKRs و KPIs معًا بشكل مثالي. حيث تساعد مؤشرات الأداء الرئيسية في مراقبة الأداء ومجالات التحسين وتحديد المشكلات؛ وتساعد OKRs في تحسين العمليات ودفع الابتكار وحل المشكلات. ستحتاج إلى كليهما، وبالتالي، فإن تتبعهما جنبًا إلى جنب مع بعضهما البعض لا يوفر فقط الصورة الأكبر في جميع الأوقات، ولكن أيضًا سيكون أمامك جميع الأجزاء العاملة والتي تحتاجها مؤسستك وفرقك والأفراد لتقديم الإستراتيجية.

استنتاج:

ما يميز المؤسسات **المدفوعة بالنشاط** عن المؤسسات التي **تحركها النتائج** هو أن الأخيرة تعامل الأنشطة (العمليات والمبادرات) كوسيلة لتحقيق غاية. بالنسبة لهم تعد الأنشطة أهدافًا للمخرجات ستساعدهم على تحقيق بعض النتائج المرجوة.

تمتلك المؤسسات التي تحركها النتائج أيضًا أهداف المخرجات هذه، لكنها تعمل مع طبقة إضافية من أهداف النتائج - مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs والأهداف والنتائج الرئيسية OKRs لتحديد هذه النتائج المرجوة، ولمراقبة ما إذا كانت هذه النتائج المرجوة قد تم تحقيقها بالفعل.

ولتوضيح الاستنتاج جدير بالذكر أن المنظمات تتحكم فيها الأنشطة والنتائج، فنجد أن النشاط يحرك المنظمات مقابل النتائج المدفوعة؛ لأن المنظمات هي مجموعة من الناس، ولديها طموحات تمامًا مثل الناس، وينعكس هذا الطموح في استراتيجيتها وهدفها النهائي والركائز الإستراتيجية. بعد ذلك، يكون لدى المنظمات عملياتها، والتي تتم كالمعتاد فهي تقوم بتنفيذ هذه العمليات على أساس مستمر من أجل الحفاظ على وظائف العمل الأساسية.

لكن لدى المنظمات أيضًا دافعًا فطريًا لتحقيق طموحاتهم؛ وهو السبب في أنهم يعملون على المبادرات، وهي جميع المشاريع والمهام (المؤقتة) التي ستقربهم من هدفهم النهائي.

وبهذا يمكن تقسيم المنظمات لنوعين هما:

- **المنظمات المدفوعة بالنشاط**

بالنسبة للمؤسسات التي يحركها النشاط، فهي مجرد عمليات ومبادرات، والتي هي عبارة عن أهداف مدفوعة بالإنتاج أو النشاط. على أساس يومي، يقوم موظفوهم بتنفيذ المهام التي تراها المنظمة ضرورية للحفاظ على أداء مجالات العمل الرئيسية والتقدم نحو هدفهم النهائي.

بينما يعد إكمال المهام والأنشطة شعورًا رائعًا، إلا أنه غالبًا ما يكون جهدًا ضائعًا إذا كنت لا تعرف النتيجة التي تحاول تحقيقها وكيف تؤثر على الصورة الأكبر، وعادة ما تستمر المنظمات التي تحركها الأنشطة في تنفيذ عملياتها ومبادراتها دون إعادة النظر بانتظام إذا كانت هذه هي الأشياء الصحيحة التي يجب القيام بها. وغالبًا ما يكون لديهم رؤية قليلة أو معدومة حول كيف تساعدهم عملياتهم ومبادراتهم على تحقيق طموحاتهم.

- **المنظمات التي تحركها النتائج**

الشركات التي تحركها النتائج تتخذ نهجا مختلفا.

أولاً: يعتبرون أنشطتهم (أي العمليات والمبادرات) وسيلة لتحقيق غاية. وبدلاً من ذلك، يركزون على النتائج التي من المفترض أن تحققها هذه الأنشطة.

ثانيًا: ينظرون بانتظام إلى الصورة الأكبر ويراجعون ما يجب أن تكون عليه أعمالهم كالمعتاد، وما هي التطورات التي يحتاجون إليها لتحقيق هدفهم النهائي.

يستخدمون مؤشرات الأداء الرئيسية لتحديد ما هو العمل المعتاد وهو أمر بالغ الأهمية، وكذلك لقياس كيفية أداء العمل المعتاد.

يستخدمون الهدف والنتائج الرئيسية لتحديد التطورات الرئيسية التي يحتاجون إليها خلال ربع عام أو عام معين، ويستخدمون نفس النتائج والنتائج الرئيسية لقياس ما إذا كانت هذه التطورات قد تم تحقيقها بالفعل. مما يعنى أن KPIs وOKRs كلاهما أهداف مدفوعة بالنتائج أو القيمة. بعبارة أخرى، يقومون بإنشاء طبقة إضافية حيث يحددون ويقيسون النتائج التي من المفترض أن تحققها عملياتهم ومبادراتهم، وهذه هي الطريقة التي يمكنهم بها معرفة ما إذا كان عملهم يحركهم بالفعل في الاتجاه الصحيح.

ولأن تلك المفاهيم وخصوصًا OKRs حديثة التطبيق فستظل هناك بعض المناطق الرمادية في فهم الموضوع بشكل كامل، يمكن أن يؤدي تغيير التسمية إلى تحويل نتيجة رئيسية إلى مؤشر أداء رئيسي أو العكس كما في المثال الآتي:

الهدف: أن نصبح رواد **المجال**.

النتيجة الرئيسية رقم 1: تسجيل أرباح بقيمة 100 مليون دولار.

النتيجة الرئيسية رقم 2: زيادة الموظفين بنسبة 45 %.

النتيجة الرئيسية رقم 3: زيادة القيمة السوقية بشكل كاف للدخول في مصاف أفضل 50 مكتبة

يمكن تحويل النتيجة الرئيسية الثانية: زيادة عدد الموظفين بنسبة 45% إلى حساب عدد الموظفين كمؤشر أداء رئيسي. إذا كانت نتائجك الرئيسية ومؤشرات الأداء الرئيسية تبدو متشابهة، فلا بأس بذلك تذكر فقط أن أحدهما نتيجة والأخرى قياس؛ حيث أن هناك تداخل في الصياغة ولكن ليس في الاستخدام.

أفضل ممارسات KPI وOKR

هناك حالتان محددتان عندما يقترح رقم KPI أن هناك حاجة إلى OKR لمعالجة مشكلة معينة:

- إذا كنت تتخلف عن هدف KPI الخاص بك، فأنت بحاجة إلى OKR لإعادة كل شيء إلى المسار الصحيح.
- إذا كنت ترغب في تحقيق هدف أكثر طموحًا لمؤشرات الأداء الرئيسية (مثل رقم الإيرادات الكبير)، فأنت بحاجة إلى OKRs التي ستوجهك إلى هناك.



لنأخذ مثالًا:

يهدف فريق نجاح العملاء في الشركة "أ" إلى تحقيق هدف مؤشرات الأداء الرئيسية وهو 100 اجتماع كل ربع سنة. لقد أدركوا أنه من أجل ضم المزيد من العملاء وزيادة قيمة عمر/مدة مشاركة العميل، يحتاجون إلى عقد المزيد من الاجتماعات. لذلك قرروا السعي لتحقيق هدف أعلى بكثير لمؤشرات الأداء الرئيسية وهو 300 اجتماع كل ربع سنة.

بمجرد توضيح هدف مؤشرات الأداء الرئيسية، ستكون نقطة انطلاق جيدة للانتقال إلى مناقشة ما يمكن تحسينه واستخدام OKRs من أجل ذلك. إذن، ما الذي يحتاج فريق نجاح العملاء بالضبط إلى التركيز عليه لتحقيق هدف 300 اجتماع في 3 أشهر؟

قد تكون الأسئلة للمساعدة في تحديد مجالات التحسين الأكثر تأثيرًا لفريق نجاح العملاء:

- هل سيركزون على العملاء الجدد أم الذين اشتركوا في الأشهر الستة الماضية؟
- كيف سيتعامل الفريق مع هذا: من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني أو الإشعارات داخل المنتج أو الصفحة المقصودة؟
- هل سيكون التركيز على العملاء على المدى الطويل وإشراكهم في كثير من الأحيان أكثر تأثيرًا؟
- كم عدد الاجتماعات التي يكفي لكل عميل للتأكد من استمرار الاستخدام والمشاركة؟
- إذا كان العملاء لا يحجزون عمليات المتابعة، فهل هذا بسبب الانطباع الأول السيئ؟ هل يجب على الفريق التفكير في تحسين نهج المبيعات والعرض التجريبي؟

للعثور على منطقة التحسين الأكثر تأثيرًا وتحديد أولوياتها، سيقوم فريق نجاح العملاء في الشركة "أ" بإعداد مناقشة. مناقشات الفريق هي المفتاح لمواءمة الفريق والتي من خلالها يصبح من الواضح أن بعض المجالات أكثر تأثيرًا من غيرها، ولديك ثقة أكبر في بعض الأفكار لتقديم تغيير فعلي .ستكون نتائج المناقشة بمثابة أساس لتحديد الهدف الصحيح.

للاستمرار في مثالنا، دعنا نتخيل أن فريق نجاح العملاء قرر التركيز على العملاء الذين اشتركوا في الأشهر الثلاثة الماضية وزيادة التفاعل معهم. سيطبق الفريق تكتيكات مختلفة لتحقيق النتائج المرجوة. لكن ما هي النتائج المرغوبة هنا؟ عادة، تعتقد المؤسسات أن مؤشر الأداء الرئيسي يجب أن يكون أحد النتائج الرئيسية في إطار الهدف، ولكن هذه ليست أفضل ممارسة.

بدلاً من كتابة "زيادة عدد الاجتماعات من 100 إلى 300 " وهو ما يكرر فقط هدف مؤشرات الأداء الرئيسية، حاول تحديد النتيجة التي يمكن للفريق التأثير عليها بشكل مستمر. شيء يمكنهم تتبعه كل أسبوع واتخاذ إجراء عندما يكون التقدم في خطر.



على سبيل المثال" :تحسين ولاء العملاء ورضاهم."في حين أن هدف مؤشرات الأداء الرئيسية سيكون نقطة انطلاق، فإن الهدف سيكون مجال تحسين يمكن لفريق نجاح العملاء التأثير عليه بشكل مباشر.

التبادل بين مؤشرات الأداء الرئيسية KPI و الأهداف والنتائج الرئيسية OKRs معًا:

تعمل مؤشرات الأداء الرئيسية KPI و OKRs بشكل جيد معًا. إذا أشارت نتيجة KPI إلى الحاجة إلى التحسين، فقد تصبح "النتيجة الرئيسية" للأهداف والنتائج الرئيسية OKR الجديدة أو الحالية.
على سبيل المثال، إذا كانت نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية تشير إلى أن المبيعات تتراجع، فقد تقوم الشركة بتطوير OKR طموح يركز على تحسين الأرباح الإجمالية أو التسويق أو خدمة العملاء، وكلها يمكن أن تشمل النتائج الرئيسية بناءً على تلبية KPI الحالية. وبالمثل، قد يشير تحقيق هدف OKR إلى الحاجة إلى تطوير مؤشرات أداء رئيسية جديدة لقياس الواقع الجديد للشركة.
يتطلب الاستخدام الفعال لكل من OKRs و KPIs تواصلًا متسقًا بين المديرين والموظفين لتبادل الملاحظات ومناقشة التقدم وتحديد التحديات والفرص المحتملة. عند استخدامها بشكل صحيح، فإن كلا من مؤشرات الأداء الرئيسية و OKRs هي أدوات مؤثرة في إدارة الأهداف.

لماذا نبحث عن الجديد؟

مؤشرات الأداء هي أدوات إدارية مصممة لمساعدة مديري المؤسسات الثقافية في التحقق من مستوى أداء الخدمة. فهي تقدم الأدلة أو الشواهد التي يمكن بناء عليها إصدار الأحكام، إلا أنها ليست بديلا عن هذه الأحكام، نظرا لأن بيانات الأداء ينبغي أن تفسر قبل إصدار مثل هذه الأحكام.
وكما يقول ونكورث Winkworth فإن مؤشرات الأداء ليست بالعلوم البحتة؛ فهي تساعدنا في إصدار أحكام نسبية ومقارنة. وعلى الرغم من التدقيق في تجميع بياناتنا، فإن المهارة الحقيقية بالنسبة لمؤشرات الأداء إنما تكمن في تفسيرها وتطبيقها. وكما يقول تسفايزج zweizig فإن دور مؤشرات الأداء " ليس تقديم البراهين وإنما التحسين" .
كان الهدف من التقارير السنوية "التي لم تتوقف بأي حال " هو إثبات القائمين على المكتبات "كفاءة" مكتباتهم على أساس التصوير الكمي البسيط للأنشطة التي تقوم بها. ومن ثم فقد كان الإستنتاج هو أن المكتبة التي تقتني خمسة آلاف كتاب، أو تجيب عن ألف استفسار، أو تستقبل عشرة آلاف زائر ، لابد وأن تكون مكتبة كفء. وإذا ما زادت الإحصائيات عما كانت عليه في العام السابق فإن ذلك "يدل" على أن المكتبة تتحسن عما كانت عليه من قبل.



وما يفتقده مثل هذا البيان المصور هو أي محاولة لربط الأنشطة بالاحتياجات، أو ربط الخدمات بالطلب، من أجل التحقق من كفاءة أو فعالية الأنشطة التي تتم.

وإذا كان واقع خبراتنا العملية في مؤسساتنا الثقافية يقول بأن مؤشرات الأداء الرئيسية KPI قد تحولت لعصا في يد إدارة المكتبة من أجل محاسبة العاملين، وأنها أصبحت أداة للتلاعب من جانب العاملين من أجل الحصول على الحوافز والمكافآت، وأنها أصبحت تفتقر إلى الطموح والتحفيز وخلق بيئة عمل مبتكرة **ويمكن تلخيص الأسباب التي دعت فريق العمل لتبني استخدام الأهداف والنتائج الرئيسية OKR في الآتي:**

- أن مؤشرات الأداء الرئيسية KPI لا تحفز العاملين ولا تجعلهم يعملون كفريق واحد من أجل إنجاز هدف يخصهم جميعا بل كانت تجعلهم يعملون من أجل تحقيق رقم مستهدف يخص مؤسساتهم من أجل الحصول على الحوافز حتى وإن اضطروا إلى انتهاج أساليب غير شرعية وغير قانونية وغير نزيهة من أجل تحقيق أرقام المؤسسة.
- جعلت مؤشرات الأداء العاملين في المؤسسات ينظرون إلى الخلف دائما، ماذا حققنا؟ وإذا وجهت الإدارة اللوم لهم في حال عدم تحقيق الأرقام المستهدفة فإنهم ينظرون للأمام من أجل التحايل والتلاعب لتسجيل أرقام غير واقعية لضمان الحصول على المكافآت.
- أن مؤشرات الأداء أفقدت العاملين القدرة على الإبداع والابتكار من خلال خلق أهداف بعيدة المنال مصاغة بطريقة تعبيرية محفزة تأخذ بأيدي العاملين ناحية الإبداع والابتكار.
- بطاقة الأداء المتوازن بما تضمه من الجوانب الأربعة: المنظور المالي، منظور العمليات (الجودة)، منظور العملاء، منظور التعلم والنمو، كانت مخصصة في الأصل للمؤسسات والشركات والمنظمات الربحية، أما مؤسسات المكتبات و المتاحف والمراكز الثقافية فهي مؤسسات غير ربحية في الأساس لذا فإن معالجة الجانب الاقتصادي يحتاج إلى قياسات أخرى تم ذكرها بوضوح في المواصفة 16439 الخاصة بقياس الأثر، أما من ناحية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن فهو لم يكن أمرا صائبا من البداية.
- عدد مؤشرات الأداء المبالغ فيه (53 مؤشر للمواصفة 2014/11620) يجب النظر إلي كل هذه المؤشرات على أنها مجال واسع للاختيار بحيث لا تزيد المؤشرات عن 25 مؤشر على الأكثر؛ لأن زيادتها قد يعجز أي إدارة عن اتخاذ القرار السليم بل إنه قد يودي بها إلى التشتت، وإلى اتخاذ قرارات بالإضافة إلى كونها غير صائبة وغير مؤثرة، فإنها قد تكون في الأساس موجهة إلى مؤشر

فرعي لن يؤثر عليه اتخاذ قرارات من عدمه، بل إنه قد جعلنا نتخطى المؤشرات الهامة والحاسمة إلى مؤشرات فرعية لا قيمة لها بدلا من التركيز على الأهداف الموضوعية.

- العدد الأمثل لمؤشرات الأداء من 12- لـ 15 مؤشر مكونة من 5 أهداف لكل هدف 3 نتائج أو مؤشرات رئيسة أو العكس 3 أهداف رئيسية لكل منها 5 نتائج أو مؤشرات فرعية يجب تحقيقها، ما زاد عن ذلك فيعد أمرا صعب القياس ولا جدوى أو طائل من قياسه بل يعد ضياعا للوقت.
- بعض المؤشرات هامة جدا وتصب في صلب الأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسة الثقافية وبعضها غير هام وغير مؤثر بل يمكن الوصول إليه عن طريق أخر (مثلا دقة الترفيف يمكن الوصول إلى نفس النتيجة من خلال سرعة الوصول إلى المقتنيات بعد البحث في الفهرس الآلي لأن سرعة الوصول تعني دقة الترفيف ووضوح العلامات الإرشادية لذا فقد تم تقسيم المؤشرات إلى هامة ومؤثرة، هامة، غير هامة ومن خلال تلك الطريقة يمكن الوصول إلى أنسب المؤشرات وأهمها التي يمكن الاعتماد عليها والتي تعبر بكل صدق وشفافية عن رسالة المؤسسة .

إذن فإن السبب الرئيسي هو محاولة الوصول إلى إطار عام يجمع بين الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء الرئيسية بطريقة منطقية لا تغفل الرؤية ولا الإستراتيجية الخاصة بالمكتبة بشرط ألا يتجاوز عددها 25 مؤشرا وتكون ذات منطقية واضحة ومفهومة يسهل التعامل معها على أرض الواقع.

إدارة الأداء المستمر OKRs و CFRs:

يمكن للحديث أن يغير العقول، ويمكن أن يغير السلوكيات، ويمكن أن يغير المؤسسات.

- شيريل ساندبرج

مراجعات الأداء السنوية مكلفة ومرهقة وغير مجدية في الغالب. في المتوسط ، يبتلعون 7.5 ساعة من وقت المدير لكل تقرير مباشر. ومع ذلك، فإن 12 في المائة فقط من قادة الموارد البشرية يعتبرون العملية "فعالة للغاية" في دفع قيمة الأعمال. يعتقد 6 في المائة فقط أنه يستحق الوقت الذي يستغرقه. لا يمكن أن تكون تقييمات نهاية العام هذه عادلة أو محسوبة جيدًا.

ما تعلمه قادة الأعمال، بشكل مؤلم للغاية، هو أنه لا يمكن اختزال الأفراد في الأرقام. حتى بيتر دراكر، بطل الأهداف المُقاسة جيدًا، فهم حدود المعايرة. قال دراكر إن "الدور الأول" للمدير هو الدور الشخصي. إنها العلاقة مع الناس، وتنمية الثقة المتبادلة... إنشاء مجتمع ". أو كما لاحظ ألبرت أينشتاين، "ليس كل ما يمكن عده مهمًا، وليس كل ما هو مهم يمكن حسابه."

للوصول إلى أهداف تفوق الخيال تقريبًا، يجب إدارة الأشخاص على مستوى أعلى. تتطلب أنظمتنا الخاصة بالاتصالات في مكان العمل ترقية. تمامًا كما جعلت OKRs ربع السنوية الأهداف السنوية المبدئية قديمة، نحتاج إلى أداة مكافئة لإحداث ثورة في أنظمة إدارة الأداء التي عفا عليها الزمن.

باختصار، نحن بحاجة إلى نموذج موارد بشرية جديد لعالم العمل الجديد. هذا النظام التحويلي، البديل المعاصر للمراجعات السنوية، هو إدارة الأداء المستمرة. يتم تنفيذه بأداة تسمى CFRs ، من أجل:

المحادثات Conversations: تبادل أصيل وغني بالتناغم بين المدير والمساهم ، بهدف قيادة الأداء

التغذية الراجعة Feedback: اتصال ثنائي الاتجاه أو شبكي بين الأقران لتقييم التقدم وتوجيه التحسين المستقبلي

التقدير Recognition: التعبير عن التقدير للأفراد المستحقين للمساهمات من جميع الأحجام

مثل OKRs، CFRs تناصر الشفافية والمساءلة والتمكين والعمل الجماعي على جميع مستويات المنظمة. كمحفزات للتواصل، تعمل CFRs على إشعال OKRs ثم تعزيزها في المدار؛ هم نظام تسليم كامل لقياس ما يهم. إنهم يلتقطون الثراء والقوة الكاملين لطريقة آندي جروف المبتكرة. يعطون OKRs صوتهم البشري.

أفضل ما في الأمر هو أن OKRs وCFRs يعزز كل منهما الآخر. دوغ دينرلاين هو الرئيس التنفيذي لشركة BetterWorks، وهو الرائد في جلب هاتين الأداتين إلى السحابة والهواتف الذكية وفي مساعدة مئات المؤسسات على جعل العمليات خاصة بهم. يقول دوج: "إنه الزواج بين الاثنين - هذا هو المنزل الحقيقي". "إذا اقتصرت المحادثة على ما إذا كنت قد حققت الهدف أم لا، فإنك تفقد السياق. أنت بحاجة إلى إدارة أداء مستمرة لتوضيح الأسئلة المهمة:

•هل كان الهدف أصعب مما كنت تعتقد عند تعيينه؟

•هل كان الهدف الصحيح في المقام الأول؟

•هل هو محفز؟

•هل يجب أن نضاعف من العمل على شيئين أو ثلاثة أشياء نجحت بالفعل في الربع الأخير ، أم أنه حان الوقت للنظر في المحور؟ تحتاج إلى استنباط تلك الأفكار من جميع أنحاء المنظمة..

"من ناحية أخرى ، إذا لم يكن لديك أهداف ، فما الذي تتحدث عنه؟ ما الذي حققته وكيف؟ من واقع خبرتي، من المرجح أن يشعر الناس بالرضا عندما يكون لديهم أهداف واضحة ومتوافقة. إنهم لا يتجولون ويتساءلون عن عملهم. يمكنهم رؤية كيف يرتبط ويساعد المنظمة" .



ضرورة استخدام الأهداف والنتائج الرئيسية okrs:

هناك ضرورة لاستخدام الأهداف والنتائج الرئيسية okrs، ولقد عبر عن ذلك الكثير من الخبراء والإداريين في مؤسسات ناجحة منهم:

- ريك ليفين. الرئيس التنفيذي الأسبق لشركة coursera كورسيرا يقول: (لا أستطيع أن أتخيل أين سنكون بدون الأهداف والنتائج الرئيسية okrs، يجبرنا الانضباط على النظر إلى الوراء كل ثلاثة أشهر لتحميل أنفسنا المسئولية، والتطلع إلى الأمام كل ثلاثة أشهر لتخيل كيف يمكننا أن نعيش قيمنا بشكل أفضل)

- بينما يلخص لاري بيج الموضوع بقوله: (إذا حاولنا التركيز على كل شيء، فإننا لا نركز على أي شيء)، وهو القائل: (إذا حددت هدفا مجنونا وطموحا وفقدته. فستظل تحقق شيئا رائعا)

- بينما أوضح ستيفن ليفي في wired الأمر بقوله (يعني التحسن بنسبة 10% أنك تفعل نفس الشي مثل أي شخص آخر، من المحتمل أنك لن تفشل بشكل مذهل، لكن مضمون أنك لن تنجح بشكل كبير).

- جوناثان روزنبرج. نائب أول رئيس لشركة جوجل قال: (أمامنا الكثير من الفرص الرائعة...إذا لم نتمكن من ابتكار okrs التي تجعلك متحمسا للقدوم إلى العمل كل يوم، فلابد أن هناك خطأ ما).

- سوندار بيتشاي. نائب الرئيس السابق لتطوير المنتجات في جوجل قال: (لقد تطلب الأمر شجاعة لكتابة okr التي قد تفشل، لكنه لا توجد طريقة أخرى إذا أردنا ان نكون عظماء).

(إذا خططت للذهاب إلى المريخ وفشلت، فإنك ستنجح حتما في الذهاب إلى القمر).

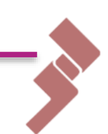
تطبيقات (نماذج) عملية:

وقد يكون الأمر اتضح قليلاً، إلا أنه قد يزداد وضوحًا بالنظر إلى **تطبيق نموذج عملي باستخدام منهجية okr مع منهجية مؤشرات الأداء الرئيسية kpi بالجدول الآتي:**

جدول رقم (4) تطبيق نموذج عملي



OKRs	KPIs
قد يكون الهدف الذي يمكنك تحديده إذا كنت تحاول جعل ممارسة الرياضة عادة يومية هو: "أود أن أحصل على شكل أفضل من خلال فقدان الوزن وبناء العضلات".	بعد معرفة OKRs الخاصة بك، فأنت تريد المتابعة لإنشاء مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بك، لأنها تسير جنبًا إلى جنب. إذا تم استخدام OKRs لتحديد أهدافك ونتائجك، فسيتم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لتحديد الخطوات المتعلقة بكيفية تحقيق تلك الأهداف والنتائج. تساعد مؤشرات الأداء الرئيسية في مراقبة التقدم نحو الأهداف التي حددتها بالفعل.
ثم تحدد نتائجك الرئيسية KRهدفك فيما تريد تحقيقه على وجه التحديد: KR • "أريد الانتقال من 200 رطل إلى 180 رطلاً في 3 أشهر". • "أريد أن أحصل على 15٪ من دهون الجسم بنهاية الشهر الثالث". • "أريد زيادة كتلة عضلاتي بنسبة 5٪". يوفر الهدف إحساسًا بالاتجاه، بينما تركز النتائج الرئيسية على مجال العمل من خلال تحديد القيم الكمية التي يجب قياسها لتحقيق هدفك المستهدف .	مثال التمرين، بالنظر إلى النتائج الرئيسية التي تم تعيينها، سيتعين عليك أن تسأل نفسك كيف ستحقق نتائج 180 رطلاً في غضون 3 أشهر. كيف ستحصل على 15٪ من دهون الجسم؟ كيف ستزيد كتلة العضلات؟ قد تبدو مؤشرات الأداء الرئيسية KPI لمثال التمرين كما يلي: KPI • أكمل ساعة واحدة من تمارين الكارديو 3 مرات في الأسبوع. • أكمل ساعة واحدة من تمارين رفع الأثقال 3 مرات في الأسبوع. • لا تأكل أكثر من 2000 سعرة حرارية في اليوم يمكنك الذهاب إلى أبعد من ذلك والتخطيط لمؤشرات الأداء الرئيسية حول • أنواع تمارين القلب التي تريد إكمالها خلال تلك الساعة لعدد الدقائق أو المجموعات، • أو أنواع تمارين رفع الأثقال، • أو الوجبات التي ستحصل عليها والتي ستساعدك في الوصول كمية السعرات الحرارية التي تتناولها
OKRs	**KPIs**
الهدف: الترويج لأنشطة وخدمات المكتبة ثم تحدد نتائجك الرئيسية KRهدفك فيما تريد تحقيقه على وجه التحديد: KR	بالنسبة لمثال الترويج لأنشطة وخدمات المكتبة، فستكون مؤشرات الأداء كالآتي: KPI



• "زيادة عدد الأعضاء النشطين بنسبة 25% • "زيادة معدل الدوران للمواد لتصل ل 4 مرات". • "زيادة نصيب الفرد من الإعارة 2 مادة • زيادة حضور الأحداث والأنشطة 5 أفراد". يوفر الهدف إحساسًا بالاتجاه، بينما تركز النتائج الرئيسية على مجال العمل من خلال تحديد القيم الكمية	• الوصول لنسبة 80% من المجتمع المستهدف • معدل دوران الأوعية 4-6 " • زيادة نصيب الفرد من الإعارة 8-12 • حضور النشاط 15 فرد لكل نشاط

وفيما يلي نموذج خاص بتطبيق نموذج الأهداف والنتائج الرئيسية OKR في المكتبات:

الهدف: جعل كل مقتنيات المكتبة متاحا

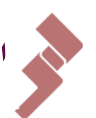
النتيجة1: زيادة عدد الوثائق المرقمنة 500 وثيقة

النتيجة 2: زيادة نسبة المطبوعات الأكاديمية بنسبة 3%.

النتيجة3: **زيادة نسبة المواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبركتالوجات الويب بنسبة 6٪**

المبادرات:

1. انشاء فريق عمل للحصول على منح
2. الاستعانة بمتدربين متطوعين
3. عمل تدريب احترافي على الفهرسة
4. البحث عن شراكات



جدول رقم (5) نموذج عملي من و اقع مجال المكتبات

Object الهدف	n.	Kpi مؤشرات الأداء الرئيسية	KR النتائج الرئيسية	Initiatives المبادرات
Make all library collections available جعل كل مقتنيات المكتبة متاحة	1	**Number of Documents Digitized per 1000 Documents in the Collection** عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في مجموعات المكتبة	Increase Number of Documents Digitized per 1000 Documents in the Collection **500** **زيادة عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 مستند في المجموعة لـ 500**	Create a work team to get grants انشاء فريق عمل للحصول على منح Hiring volunteer trainees الاستعانة بمتدربين متطوعين Cataloguing professional training عمل تدريب احترافي على الفهرسة Find Partnerships البحث عن شراكات
	2	**Percentage of the Owner Institution's Academic Publications in the Institutional Repository** النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة الأم في المستودع الرقمي للمؤسسة(نسبة إصدارات المؤسسة في المستودع الخاص بها)	increase the Percentage of the Owner Institution's Academic Publications in the Institutional Repository by **3%** **زيادة نسبة المطبوعات الأكاديمية للمؤسسة المالكة في المستودع المؤسسي بنسبة 3٪**	
	3	**Percentage of Rare Materials Accessible via Web Catalogues** النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب	increase Percentage of Rare Materials Accessible via Web Catalogues by **6%** **زيادة نسبة المواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر كتالوجات الويب بنسبة 6٪**	

ومن الجدول يتضح لنا أن مفهوم مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف والنتائج الرئيسية "OKRs vs KPIs" عبارة عن إطارين مختلفين تمامًا، وقد يعملا معًا بشكل جيد للغاية ويجب علينا استخدام كلا الإطارين في عملنا ولكن لأغراض مختلفة تمامًا. استخدم OKRs لتحديد الأهداف وتحسين عملك ومؤشرات الأداء الرئيسية لمراقبة الأداء العام للأعمال.

تقدم منهجية OKR فوائد عظيمة للمكتبات من أجل تحديد الأهداف المركزة والنتائج التي نطمح في تحقيقها والمبادرات التي ستساعدنا للوصل إلى ذلك.

المحاور الستة الخاصة بالأهداف و النتائج الرئيسية:

1. الإتاحة لمقومات المكتبة من أوعية ومصادر معلومات وعقول في العالم المادي والافتراضي.
2. البيئة المناسبة للحفاظ على جميع المقومات والاستدامة لأجيال قادمة.
3. الاستخدام لمقومات المكتبة من أوعية ومصادر معلومات وعقول في العالم المادي والافتراضي.
4. الإبداع والتحفيز للموارد البشرية بالمكتبة: الموظفين.

   الإبداع والتحفيز للموارد البشرية بالمكتبة: المستفيدين
5. الاقتصاد والاستثمار في المال.

   الاقتصاد والاستثمار في الوقت.
6. التحول الرقمي توجه للمستقبل.



الخلاصة:

كلما ارتقى أدائك وحققت ال KRs النتائج الرئيسية التي وضعتها يجب أن يتم ترقيتها لتصبح مؤشر أداء رئيسي KPI جديد.

في حالة وجود مشكلة في تحقيق مؤشرا أداء رئيسي KPI يجب تحويله إلى نموذج الأهداف والنتائج الرئيسية Okrs طموح من أجل تحقيقه والعمل عليه.

يجب أن تبدأ المكتبات والمتاحف ومراكز الفن والثقافة من الآن تبني نموذج الأهداف والنتائج الرئيسية جنبا إلى جنب مع مؤشرات الأداء الرئيسية لما لها من فوائد عظيمة على المؤسسة وعلى مشاركة العاملين في صياغة الأهداف الطموحة وقياسها من خلال النتائج الرئيسية التي تضمن تحقيق النجاح والوصول إليه من خلال المبادرات المصممة خصيصا لتنفيذ ذلك.

إن مشاركة العاملين في صياغة الأهداف من خلال معرفتهم الواعية بالخطة الإستراتيجية وتبنيهم لرؤية ورسالة المؤسسة لهو الضامن الأساسي من أجل تحفيزهم ودفعهم نحو الابتكار والتميز.

ويسعدنا نهاية هذا الفصل بتلك المقولة المبدعة:

(إذا خططت للذهاب إلى المريخ وفشلت، فإنك ستنجح حتما في الذهاب إلى القمر).

الفصل الثاني

الأهداف والنتائج الرئيسية

ومؤشرات الأداء للمكتبات الوطنية



الفصل الثاني:

الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء للمكتبات الوطنية

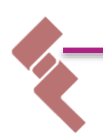
مقدمة:

المكتبات الوطنية هي مؤسسات فريدة في اقطارها ولها مهمة تختلف عن المكتبات الأخرى مثل المجموعات والحفظ التراث الوثائقي الوطني، ونشر الببليوجرافيا الوطنية، وتوجيه دور التعاون الدولي، وتوفير وتأكيد الوصول الدائم للمعرفة والثقافة من الماضي إلى الحاضر، كما تقوم بدور قيادي في المكتبات وقطاع المعرفة.

شعرت المكتبات الوطنية لأعوام عديدة بحاجتها الى قوائم عامة أو متفق عليها لها علاقة بمؤشرات الأداء لتقييم جودة وأداء خدماتها، وقد حاولت مجموعات عديدة منها قسم المكتبات الوطنية ضمن مجموعة الاتحاد الدولي للمكتبات IFLA، ومؤتمر المكتبات الوطنية الاوربية CNEL Conference of European National Libraries تقييم الاستخدام الحالي لقياس الأداء في المكتبات الوطنية، وناقشوا مؤشرات الأداء المحتملة، ومؤشرات الأداء المفضلة الاستخدام.

وقد كانت المواصفة القياسية ISO 11620 تهدف الى ضم مؤشرات الأداء لجميع أنواع المكتبات، ولكنها لم تغطي كل المهام و الخدمات لكل نوع من أنواع المكتبات، وقد تم الاعتماد على التقرير التقني ISO/TR 28118:2009 الذي ينشئ قائمة من مؤشرات الأداء ذات العلاقة بمهام خدمات المكتبات الوطنية، في إخراج مؤشرات المكتبات الوطنية .كما تم الاعتماد على التقرير التقني ISO/TR 21248:2019 والذي يعرض أحدث مؤشرات أداء تم إصدارها وتلائم المكتبات الوطنية.

يوفر التقرير التقني مصطلحات قياسية وتعريفات للبيانات المستخدمة في مؤشرات الأداء، ويحتوي على وصف موجز لمؤشرات أداء المجموعات وتحليل البيانات، وكذلك الأمثلة التي استخدمت مع مؤشرات الاداء، وباستخدام "مؤشرات لأداء المكتبات الوطنية" يمكن الحكم على جودة المكتبات الوطنية ومستواها من مثيلتها من المكتبات الوطنية الأخرى، مع الأخذ في الاعتبار صعوبة المقارنة.





مؤشرات الأداء للمكتبات الوطنية لها أهمية من حيث النظر في تغطية المطبوعات الوطنية، وسرعة وشمولية الببليوجرافيا الوطنية، والجهد المبذول للحفاظ على التراث الوطني الوثائقي، والعمل الدولي للمكتبة. وبيانات وأداء المكتبة الوطنية ليست قابلة للمقارنة بسهولة، وتكمن المشاكل الرئيسية لقياس الأداء في المكتبات الوطنية في أنها تؤدى دور المكتبة الجامعية، والمكتبة البرلمانية، وغيرها بالإضافة لكونها مكتبة وطنية، ويمكن أن يكون هناك أكثر من مكتبة وطنية في ذات القطر.

والمكتبات الوطنية ليس لها مستفيدين محددين أو مجموعة مستخدمين أساسية مثل المكتبات الاكاديمية والعامة، لذا فإن البيانات الخارجة منها لا يمكن وضعها للمقارنة بعدد أعضاء السكان، علاوة على أن رسالة ومهام ووظائف المكتبات الوطنية تختلف من قطر لقطر.

وتقييم المكتبات الوطنية من استخدام مجموعة من مؤشرات الأداء التي تم تكييفها مع مهمة ووظائف المكتبات الوطنية فيما يتعلق بجودة الخدمات في المكتبات الوطنية وطرق تقييم تأثير وقيمة المكتبات الوطنية بطريقة محددة للمكتبات الوطنية، لوصف وتحديد وإثبات تأثير المكتبات الوطنية على الأفراد والمؤسسات والمجتمع.

وقد تم تطبيق منهج الأهداف والنتائج الرئيسية OKR لتتكامل مع بطاقة الأداء المتوازن باستخدام مؤشرات قياس الأداء KPI. وبنهاية الكتاب توجد ملاحق وجداول مقترحة لقياس أداء المكتبات موضحة الحد الأدنى والأقصى للقياس باستخدام:

1. مؤشرات الأداء كاملة KPI.
2. الأهداف والنتائج الرئيسية OKR مدعمة بمؤشرات الأداء الرئيسية KPI.

وصف مؤشرات الأداء (المكتبات الوطنية)

المجموعات (المقتنيات)

بناء المجموعات (المقتنيات)

1. نسبة المطبوعات الوطنية التي حصلت عليها المكتبة الوطنية

Percentage of national publications acquired by the national library

الخلفية

تتمثل إحدى المهام الرئيسية للمكتبة الوطنية في جمع الإنتاج الوطني للمنشورات المطبوعة والإلكترونية. قد يشمل ذلك وثائق الخرائط والملفات الموسيقية، والرسومات، والصور، والوثائق السمعية والبصرية.





في معظم الحالات، يتم تحقيق ذلك عن طريق الإيداع القانوني، على الرغم من اختلاف التشريعات في البلدان من حيث تغطية المواد والأشكال والطرق المستخدمة لضمان إجراء عملية التزويد. بدأت المكتبات الوطنية أيضًا في جمع مواقع الويب (أرشفة مواقع الويب).

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء هذا إلى أي درجة تغطي المكتبة الإنتاج الوطني.

يوضح المؤشر ما إذا كانت المكتبة لديها وعي كاف بإمكانية الوصول إلى المؤسسات التجارية وغير التجارية المنتجة للوثائق وما إذا كانت إجراءات المطالبة الخاصة بها فعالة.

تعريف مؤشر الأداء:

مؤشر الأداء هذا هو النسبة المئوية للمنشورات ذات الطابع الوطني في جميع الأشكال الممكنة التي حصلت عليها المكتبة الوطنية والتي يمكن الوصول إليها من خلال فهارس المكتبة الوطنية على الإنترنت، بما في ذلك الببليوجرافيا الوطنية.

يتم تعريف المنشورات ذات الطابع الوطني على أنها جميع الوثائق بجميع الأشكال المنشورة في الدولة.

يتم تعريف المنشورات ذات الطابع الوطني على أنها الوثائق بجميع الأشكال المنشورة في الدولة.

ملاحظة 1: يشمل التعريف المطبوعات التجارية وغير التجارية.

ملاحظة 2: تستبعد مواقع الويب.

ملاحظة 3: يمكن تضمين ملفات ما قبل الطباعة.

ملاحظة 4: تستبعد المنشورات التي لا تقع ضمن معايير التجميع للمكتبة، مثل: الملصقات، أو برامج المعارض.

الطريقة / الطرق

عام

يفضل حساب المؤشر بشكل منفصل للمنشورات التجارية وغير التجارية، وضمن هاتين الفئتين يتم حسابه لكل نوع من أنواع الوثائق وكل شكل على حدة، يمكن تقسيم المنشورات غير التجارية إلى منشورات حكومية وخاصة مثل تلك التي تنشرها الجمعيات والمنظمات والشركات أو النشر الذاتي.

يجب أن تركز العملية الحسابية على سنة معينة من النشر (على سبيل المثال، تغطية المنشورات المنشورة في السنة XXXX)، ويجب إجراء التقييم لمدة تصل إلى ثلاث سنوات بعد سنة النشر تلك.

- **لتقدير مدى تغطية المطبوعات التجارية:**

يتم حساب عدد المنشورات لأي سنة معينة مدرجة في فهارس جميع الناشرين أو في قاعدة بيانات الناشرين المركزية. ويتم حساب العدد الإجمالي لهذه المنشورات التي حصلت عليها المكتبة الوطنية، وإذا لم يكن ذلك مجدياً، فقد يتم أخذ عينة عشوائية من فهارس الناشرين.

يتم احتساب النسبة المئوية للمنشورات الوطنية التي حصلت عليها المكتبة الوطنية كما هو موضح في المعادلة (أ. 1):

(أ ÷ ب) × 100 (أ. 1)

حيث

أ: عدد العناوين المنشورة في أي سنة معينة كما هو مدرج في فهارس الناشرين أو قاعدة بيانات الناشرين، التي حصلت عليها المكتبة.

ب: العدد الإجمالي للعناوين المنشورة في أي سنة معينة والمسجلة في فهارس أو قاعدة بيانات الناشرين.

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

- **تقييم تغطية المنشورات غير التجارية:**

يتم حساب عدد العناوين في عينة تمثيلية من الفهارس والببليوجرافيات (مثل: فهارس المنشورات الرسمية لكل منظمة، وفهارس المنظمات التجارية وغير التجارية المختلفة، والببليوجرافيات الإقليمية) لأي سنة معينة. احسب عدد تلك المنشورات التي حصلت عليها المكتبة الوطنية.

احسب النسبة المئوية للمنشورات الوطنية التي حصلت عليها المكتبة الوطنية كما هو موضح في المعادلة (أ. 2):

(أ ÷ ب) × 100 (أ. 2)

حيث

أ: عدد العناوين في العينة التي حصلت عليها المكتبة.

ب: العدد الإجمالي للعناوين في العينة.

- **تقييم تغطية كل من المطبوعات التجارية والمطبوعات غير التجارية:**

احسب عدد العناوين في عينة عشوائية من المطبوعات التجارية (المنشورات التي تحمل رقم ISBN/ISSN) والمنشورات غير التجارية (المنشورات التي ليس لها رقم ISBN / ISSN المدرجة في الاتحاد الوطني/الفهرس الافتراضي والمنشورة في أي سنة معينة معطاة.

احسب عدد تلك المنشورات التي حصلت عليها المكتبة الوطنية.



احسب النسبة المئوية للمنشورات الوطنية التي حصلت عليها المكتبة الوطنية كما هو موضح في المعادلة (أ.3):

(أ ÷ ب) × 100 **(أ. 3)**

حيث

أ: عدد العناوين في العينة التي حصلت عليها المكتبة الوطنية.

ب: العدد الإجمالي للعناوين في العينة.

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

يجب تقييم المطبوعات التجارية وغير التجارية بشكل منفصل.

ملاحظة 1: هذه الطريقة أقل استهلاكا للوقت، ولكن النتائج أقل دقة مما كانت عليه في المعادلة (أ.1) والمعادلة (أ.2).

ملاحظة 2: من المفترض أن تكون المنشورات غير التجارية ممثلة تمثيلاً ناقصاً في الفهرس.

تفسير النتائج واستخدامها:

النتائج المتعلقة بالمنشورات التجارية يمكن الاعتماد عليها بقدر ما توجد فهارس الناشرين أو قاعدة بيانات مشتركة للناشرين.

النتائج المتعلقة بالمنشورات غير التجارية يمكن الاعتماد عليها لكل منظمة في حالة وجود فهارس كاملة وحديثة. تتمتع مصادر مثل الببليوجرافيات الإقليمية بدرجات متباينة من الموثوقية، اعتمادًا على طريقة التجميع. تعتمد النتائج من استخدام الفهرس الوطني (التقليدي/الافتراضي) كمصدر لفحص القائمة أيضًا على شمولية وجودة البيانات الوصفية للفهرس.

إذا أظهرت النتائج تغطية منخفضة للمنشورات ذات الطابع الوطني، يمكن أن تكون الإجراءات الواجب اتخاذها:

- بناء وصيانة قاعدة بيانات حالية لجهات الاتصال بمؤسسات النشر.
- تعزيز مهام المكتبة في تجميع المنشورات ذات الطابع الوطني.
- توعية الناشرين بأهمية الإيداع القانوني.
- لتحسين طرق تسليم المواد من قبل الناشرين.

يتأثر هذا المؤشر بوجود المكتبات الإقليمية في الدولة التي تقوم بجمع المنشورات ذات الطابع الإقليمية؛ لذا يجب أن تكون المكتبة الوطنية على اتصال وثيق بتلك المكتبات.





أمثلة وقراءات إضافية:

تقوم مكتبة هولندا الوطنية بجمع المنشورات التجارية وغير التجارية للبصمة الوطنية، والتي يتم تسليمها على أساس تطوعي.

في عام 2005، تم فحص تغطية مجموعة الإيداع بشكل منفصل للكتب التي تحمل رقم ISBN، والكتب التي ليس لها رقم ISBN والدوريات الحالية. تم فحص عينة عشوائية من العناوين المنشورة في عام 2003 في النصف الأول من عام 2005. بالنسبة للكتب التي تحمل رقم ISBN، تم استخدام قاعدة بيانات ISBN الهولندية كمصدر ببليوغرافي. كانت التغطية 95٪. بالنسبة للكتب التي ليس لها رقم ISBN، ومعظمها من المطبوعات "الرمادية"، تم استخدام قاعدة بيانات PICA.

تحتوي قاعدة البيانات هذه على سجلات العديد من المكتبات الأكاديمية والخاصة والعامة الكبيرة في هولندا. بلغت نسبة التغطية 70٪. بالنسبة للدوريات، كانت المصادر المستخدمة كتيب للدوريات في هولندا ومرة أخرى في قاعدة بيانات بيكا. وبلغت نسبة التغطية 94٪ و 84٪ على التوالي.

استخدمت المكتبة الوطنية السويسرية المؤشر في دراستها لعام 2012 حول تغطية اقتناء الدراسات المطبوعة المنشورة في سويسرا في عام 2010. استخدمت الدراسة طريقة فحص القائمة التي تم تطويرها في Royal Library of the Netherlands المكتبة الوطنية الهولندية لتقييم نتائج القائمة التي أنتجها Swissbib، فهرس الاتحاد السويسري، ووجدت الدراسة أن معدل التغطية التجارية للمنشورات التي لديها ترقيم دولي موحد ISBN كانت 94.9٪ (منقحة)، وأن المنشورات غير التجارية أو الأدب الرمادي gray literature (أي بدون رقم ISBN) كانت 88.2٪ (منقحة).

قيمت مكتبة البرلمان اليابانية الوطنية تغطيتها للمنشورات الوطنية المنشورة خلال عام 2014، حيث حصرت المنشورات الحكومية والخاصة بشكل منفصل. وكانت النتائج كالآتي:

- المطبوعات الحكومية (وطنية) 99٪
- المطبوعات الحكومية (الحكومات المحلية) 88٪
- المطبوعات الخاصة (الكتب) 99٪
- المطبوعات الخاصة (الدوريات) 88٪

تقيم المكتبة الوطنية النمساوية تغطيتها للمنشورات التجارية من خلال أخذ عينة من 26 ناشرًا من 198 ناشرًا لقطاع الفنون والثقافة. يتم التحقق من عناوين هؤلاء الناشرين في فهرس المكتبة الوطنية النمساوية. كانت نتيجة عام 2015 تغطية بنسبة 97.7٪.

أجريت دراسة في باكستان باستخدام الفهارس المنشورة لعينة من 200 ناشر. تم استخدام طريقة التحقق من القائمة لمقارنة المنشورات المسجلة في فهارس الناشرين المختارين وتلك المودعة في مكتبة باكستان الوطنية خلال فترة أربع سنوات (2010 إلى 2013). وكشفت النتائج عن الالتزام بالإيداع القانوني في أربع سنوات وتراوحت النسبة بين 11٪ و30٪.

مثال: دولة ما نشر بها 900000 عنوان بترخيص (بتصريح) من المكتبة الوطنية خلال ثلاث سنوات، بينما بلغ العدد الإجمالي للعناوين التي نشرت بتلك الدولة خلال الفترة نفسها 1250000 عنوان، وذلك وفق العناوين المسجلة بقواعد بيانات الناشرين.

كيف يتم حساب النسبة المئوية من أوعية المعلومات التي اكتسبت رقم إيداع من المكتبة الوطنية بتلك الدولة؟

أ = 900000 عنوان

ب = 1250000 عنوان

النسبة المئوية من أوعية المعلومات المقتناة في المكتبة الوطنية = (أ ÷ ب) × 100 = (900000 ÷ 1250000) × 100

إذاً النسبة المئوية لأوعية المعلومات المقتناة في المكتبة الوطنية بتلك الدولة = 72 % من إجمالي العناوين المنشورة.

2. النسبة المئوية لعناوين منشورات الطابع الوطني المطلوبة في المجموعات/ المقتنيات

Percentage of required national imprint titles in the collection

الخلفية

المهمة الرئيسية للمكتبات الوطنية هي المنشورات ذات الطابع الوطني، في معظم الحالات عن طريق الإيداع القانوني. تشمل المنشورات ذات الطابع الوطني المطبوعات بجميع الأشكال والمنشورات التجارية وغير التجارية. تختلف سياسات المجموعات الخاصة بالمكتبات الوطنية فيما يتعلق بإدراج المطبوعات سريعة الزوال (المطبوعات ذات الصلة بمناسبات معينة) أو المنشورات على شبكة الإنترنت. يتم تنظيم السياسة في معظم الحالات من خلال التشريعات القانونية.

يجب أن يكون تجميع المنشورات ذات الطابع الوطني شاملاً بقدر الإمكان، إذا كانت سياسة التجميع لا تستبعد بعض المواد. وفي جميع الاحتمالات، ستكون عناوينها أكثر من إجمالي المجموعات بالمكتبات الأخرى في الدولة، حيث يمكن أن تشمل المواد الوطنية التي لا تجمعها أي مكتبة أخرى.



الهدف من مؤشر الأداء

يقوم مؤشر الأداء هذا بتقييم مدى امتلاك المكتبة لعناوين ذات الطابع الوطني المطلوبة من قبل المستخدمين.

يمكن المقارنة بين المكتبات الوطنية، إذا تم اتباع سياسات تجميع مماثلة.

تعريف مؤشر الأداء

يمثل هذا المؤشر النسبة المئوية للعناوين ذات الطابع الوطني التي يطلبها مستخدم واحد على الأقل والتي حصلت عليها المكتبة الوطنية.

ملاحظة 1: يتم تعريف الطابع الوطني على أنه جميع الوثائق بجميع الأشكال المنشورة في الدولة، باستثناء مواقع الويب.

ملاحظة 2: يمكن أن تتضمن العناوين مقالات فردية في المجلات أو الكتب، إذا كانت مدرجة في العدد الإجمالي للعناوين أيضًا، وتذكر صراحة.

ملاحظة 3: تتضمن طلبات المستخدم الإعارة، والإعارة الداخلية، والإعارة بين المكتبات، وطلبات تسليم الوثائق من قبل المستخدمين/المستفيدين الفرديين أو المكتبات الأخرى.

ينتج عن مؤشر الأداء هذا نتائج أقل صحة من مؤشر "نسبة المطبوعات الوطنية التي حصلت عليها المكتبة الوطنية"، ولكنه أبسط في الاستخدام، وقد يكون كافياً للتقدير.

الطريقة

اختر عينة عشوائية في أوقات مختلفة للعناوين ذات الطابع الوطني التي يطلبها مستخدم واحد على الأقل.

سجل لكل عنوان في العينة ما إذا كانت المكتبة تمتلك نسخة من هذا العنوان.

احسب النسبة المئوية للعناوين ذات الطابع الوطني المطلوبة في المجموعة كما هو موضح في المعادلة (أ. 4):

(أ ÷ ب) × 100 (أ. 4)

حيث

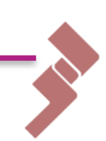
أ: عدد العناوين المطلوبة في العينة التي تملكها المكتبة الوطنية.

ب: العدد الإجمالي للعناوين المطلوبة في العينة.

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

من المفيد تقييم المطبوعات التجارية وغير التجارية بشكل منفصل.

بالنسبة لهاتين الفئتين، قد يكون من المفيد أيضًا تقييم كل نوع من أنواع الوثائق وكل تنسيق على حدة.





تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. ويقدر احتمالية وجود عنوان مطلوب من قبل المستخدم في مجموعة مقتنيات المكتبة.

تشير الدرجة العالية إلى أن المكتبة تؤدي مهمتها المتمثلة في تجميع المنشورات ذات الطابع الوطني بطريقة شاملة.

تشير الدرجة المنخفضة إلى تغطية غير كافية للإنتاج الوطني من قبل المكتبة الوطنية.

يمكن أن تكون الإجراءات الواجب اتخاذها:

- تقييم طلبات المستخدم الواردة ومحاولة الحصول على العناصر المفقودة.
- بناء وصيانة قاعدة بيانات حالية لجهات الاتصال بمؤسسات النشر.
- تعزيز مهمة المكتبة في تجميع المنشورات ذات الطابع الوطني.

يتأثر هذا المؤشر بوجود المكتبات الإقليمية في الدولة التي تقوم بجمع المنشورات ذات الطابع الإقليمية؛ لذا يجب أن تكون المكتبة الوطنية على اتصال وثيق بتلك المكتبات.

مثال: تقدم بعض المستفيدين بطلب توفير بعض العناوين، ووصل العدد الإجمالي لتلك العناوين 10500 عنوان خلال فترة زمنية محددة، بينما بلغ عدد العناوين التي قامت المكتبة الوطنية بتوفيرها من تلك العناوين 9450 عنوان فقط. كيف يتم حساب النسبة المئوية للعناوين المتاحة من إجمالي العناوين المطلوبة بتلك المكتبة؟

أ = 9450 عنوان

ب = 10500 عنوان

النسبة المئوية للعناوين التي تم حصولها على الترخيص = (أ ÷ ب) × 100

= (9450 ÷ 10500) × 100

إذاً النسبة المئوية للعناوين المتاحة بتلك المكتبة= 90 % من إجمالي العناوين المطلوبة.

أمثلة وقراءات إضافية

اختبرت المكتبة الوطنية الألمانية هذا المؤشر لمدة أسبوعين في مارس 2017، من بين 101 طلبًا، كان 59 يتعلق بالعناوين ذات الطابع الوطني منها 48 = 81.3٪ تمتلكها المكتبة. يجب التحقق من صحة هذه البيانات عن طريق إعادة الاختبار في أوقات مختلفة من السنة.





3. استخدام المطبوعات الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال الثلاث سنوات الأخيرة

Usage of foreign publications acquired during the last 3 years

الخلفية

المهمة الرئيسية للمكتبات الوطنية هي تجميع المنشورات ذات الطابع الوطني، في معظم الحالات عن طريق الإيداع القانوني. عادةً ما تتضمن المجموعة الوطنية أيضًا مؤلفات باللغة/اللغات الوطنية المنشورة خارج البلاد والأدب الأجنبي المتعلق بالدولة.

تقوم العديد من المكتبات الوطنية أيضًا بتطوير مجموعات موسوعية أو موضوعات محددة دون مراعاة بلد المنشأ. نظرًا لأن مجموعة المنشورات الأجنبية يتم اختيارها بطريقة عمدية لتلبية احتياجات مستخدمي المكتبة، فإن استخدام تلك المجموعة يوضح مدى ملاءمة سياسات بناء المجموعات بالمكتبة.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء هذا مدى الطلب على الوثائق الجديدة في مجموعة المنشورات الأجنبية.

يمكن أيضًا استخدام المؤشر لتقييم مدى ملاءمة المجموعات الأجنبية لمتطلبات مستخدمي المكتبة.

تعريف مؤشر الأداء

يمثل هذا المؤشر إجمالي عدد الإعارات + الإعارات بين المكتبات (الإعارة التعاونية) + معاملات توصيل الوثائق الإلكترونية خلال السنة المشمولة بالتقرير من المنشورات الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال السنوات الثلاث الأخيرة، مقسومًا على إجمالي عدد المنشورات الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال السنوات الثلاث الأخيرة.

ملاحظة 1: تستبعد المصادر الإلكترونية.

ملاحظة 2: يتم تضمين الإعارات في الموقع (الإعارات الداخلية)

الطريقة / الطرق

الطريقة الأولى: احسب عدد الإعارات + الإعارات بين المكتبات (الإعارة التعاونية) + معاملات توصيل الوثائق الإلكترونية المسجلة خلال عام من المنشورات الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال السنوات الثلاث الماضية (بما في ذلك السنة المشمولة بالتقرير). حدد العدد الإجمالي للمطبوعات الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال السنوات الثلاث الماضية.



يتم احتساب استخدام المنشورات الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال السنوات الثلاث الماضية كما هو موضح في المعادلة (أ. 5):

(أ ÷ ب) × 100 (أ. 5)

حيث

أ: إجمالي عدد الإعارات + الإعارات بين المكتبات (الإعارة التعاونية) + معاملات توصيل الوثائق الإلكترونية المسجلة خلال عام للمنشورات الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال السنوات الثلاث الأخيرة؛

ب: العدد الإجمالي للمنشورات الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال السنوات الثلاث الأخيرة.

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

الطريقة الثانية: خذ عينة من الوثائق الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال السنوات الثلاث الأخيرة. تحديد عدد الإعارات + الإعارات بين المكتبات (الإعارة التعاونية) + معاملات توصيل الوثائق الإلكترونية من تلك الوثائق.

يتم احتساب استخدام المنشورات الأجنبية التي تم الحصول عليها خلال السنوات الثلاث الأخيرة، كما هو موضح في المعادلة (أ.6):

(أ ÷ ب) × 100 (أ.6)

حيث

أ: إجمالي عدد الإعارات + الإعارات بين المكتبات (الإعارة التعاونية) + معاملات توصيل الوثائق المسجلة خلال عام للمنشورات في العينة.

ب: العدد الإجمالي للمنشورات في العينة.

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

تفسير النتائج واستخدامها

تعتبر الدرجة العالية جيدة، حيث يظهر فاعلية سياسة بناء مجموعات المكتبة بالنسبة للمطبوعات الأجنبية.

إذا كان استخدام المطبوعات الأجنبية منخفضًا، فيمكن اتخاذ الإجراءات الآتية:

- الترويج لمجموعات المطبوعات الأجنبية.
- تقييم طلبات المستخدم.
- تقييم احتياجات المستخدم من خلال استطلاعات الرأي للمستخدمين الفرديين أو المكتبات الأخرى.



من المحتمل أن يتأثر المؤشر بالمجموعات الكبيرة من المنشورات الأجنبية في مكتبات أخرى في الدولة.

أمثلة وقراءات إضافية

حصلت مكتبة فنلندا الوطنية على 42211 مطبوع أجنبي خلال الأعوام 2005 إلى 2007، وكان هناك 14338 إعارة مسجلة لهذه الوثائق خلال نفس الفترة. سيكون المؤشر 34٪.

حصلت مكتبة السويد الوطنية على 18320 مطبوع أجنبي خلال السنوات 2014 إلى 2016. وفي نفس الوقت، كان هناك 7920 إعارة، وإعارة تعاونية بين المكتبات للوثائق الأجنبية المنشورة بين عامي 2014 و2016. سيكون المؤشر 43،2٪.

الفهرسة

4. تغطية المنشورات ذات الطابع الوطني في التسجيلات/ المدخلات الجديدة للببليوجرافيا الوطنية

Coverage of the national imprint in the new entries of the national bibliography

الخلفية

تنشر معظم المكتبات الوطنية بيانات فهرسة المنشورات ذات الطابع الوطني في الببليوجرافيا الوطنية.

من المهم للوصول إلى **المنشورات ذات الطابع الوطني** أن يتم الحصول على المنشورات الجديدة وفهرستها في أسرع وقت ممكن. لذلك، يُنظر إلى السرعة عمومًا على أنها معيار مهم لجودة الببليوجرافيا الوطنية.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيّم هذا المؤشر سرعة المكتبة في الاقتناء والفهرسة وبالتالي كفاءة عملياتها.

لا يقيس مؤشر الأداء جودة بيانات الفهرسة.

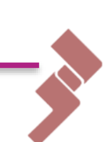
تعريف مؤشر الأداء

المؤشر هو النسبة المئوية للتسجيلات الجديدة في الببليوجرافيا الوطنية التي تشير إلى المطبوعات المنشورة خلال العامين الأخيرين.

يمكن حساب مؤشر الأداء بشكل منفصل لأنواع أو فئات مختلفة من المواد.

الطريقة/الطرق

لمدة عام واحد، قم بإحصاء عدد التسجيلات/المدخلات التي تظهر في الببليوجرافيا الوطنية التي تم نشرها خلال العام الحالي والعام السابق.



مثال: بالنسبة للتسجيلات/للمدخلات في البيبليوجرافيا الوطنية لعام 2015، تم إحصاء عدد المطبوعات التي تم نشرها خلال العامين 2014 و2015.

إذا لم يكن من الممكن جمع البيانات عبر النظام الآلي، فيجب أخذ عينة عشوائية.

تغطية المنشورات ذات الطابع الوطني في التسجيلات/المدخلات الجديدة للبيبليوجرافيا الوطنية تساوي المعادلة (7.أ):

(أ ÷ ب) × 100 (7.أ)

حيث

أ: عدد التسجيلات/المدخلات الجديدة للمنشورات في العام الحالي والعام الماضي، طبقاً لتاريخ النشر.

ب: إجمالي عدد التسجيلات/المدخلات الجديدة في البيبليوجرافيا الوطنية خلال عام واحد.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر النتيجة العالية جيدة. وهذا يعني أن عمليات التزويد والفهرسة للمكتبة الوطنية تتسم بالكفاءة.

يمكن أن تسبب في انخفاض النسبة عدد من العوامل:

- إجراءات المطالبات غير كافية.
- التأخر في الوعي بالمطبوعات الجديدة، وخاصة المطبوعات غير التجارية.
- التأخير في عمليات الفهرسة.
- التأخيرات الزمنية بين الفهرسة وتسجيل العناوين في البيبليوجرافيا.

في حالة الدرجات المنخفضة، يجب على المكتبة التحقق مما إذا كانت إجراءات التزويد أو الفهرسة الخاصة بها خطأ. إذا كان التزويد بطيئًا جدًا، يمكن للمكتبة محاولة زيادة عدد ونوع مصادر الاقتناء وتحسين علاقاتها مع الناشرين. وإذا كانت الفهرسة بطيئة جدًا، فيجب على المكتبة مراجعة سير العمل بقسم الفهرسة.

يجب الأخذ في الاعتبار أن هناك معايير جودة أخرى للبيبليوجرافيا الوطنية إلى جانب السرعة، حيث يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل حول جودة البيبليوجرافيا الوطنية من خلال مسح المستخدمين الرئيسيين للبيبليوجرافيا، مثل: المكتبات الأخرى.

مثال: عدد العناوين المضافة إلى البيبليوجرافية الوطنية التي تاريخ نشرها 2012، 2013 في بيبليوجرافية وطنية ما 11500 عنوان، بينما إجمالي العناوين المضافة إلى تلك البيبليوجرافية خلال



العام 2013 (15000) عنوان. كيف يتم حساب العناوين المضافة خلال عام 2013 لتلك البيبليوجرافية الوطنية؟

أ = 11500 عنوان

ب = 15000 عنوان

النسبة المئوية للعناوين الجديدة في البيبليوجرافيا الوطنية = (أ ÷ ب) × 100

= (11500 ÷ 15000) × 100

إذاً النسبة المئوية للعناوين الجديدة في البيبليوجر افيا الوطنية = 77 % تقريباً من إجمالي العناوين المنشورة خلال العامين الأخيرين.

أمثلة وقراءات إضافية

تقوم العديد من المكتبات الوطنية سنويًا بحساب عدد التسجيلات/المدخلات الجديدة في البيبليوجرافيا الوطنية، انظر على سبيل المثال المكتبة البريطانية والمكتبات الوطنية الهولندية والفرنسية والفنلندية.

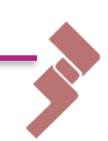
تحسب المكتبة البريطانية والمكتبة الوطنية الهولندية والمكتبة الوطنية الأستونية أيضًا الأنواع المختلفة من المواد التي تم فهرستها خلال عام واحد.

تحسب المكتبة الوطنية لإستونيا مؤشر الأداء لأربعة أنواع من المواد المسجلة في البيبليوجرافيا الوطنية الإستونية في (2015). كانت نسبة المشاركات الجديدة (2014 و2015) كما يلي:

- الكتب (متضمنة الكتب الإلكترونية) ٪95
- النوت الموسيقية (متضمنة الإلكترونية) ٪96
- الخرائط (متضمنة الإلكترونية) ٪91
- التسجيلات السمعية والبصرية (متضمنة الإلكترونية) ٪57

في عام 2006، اختبرت المكتبة الوطنية الألمانية مؤشر الأداء لثلاثة أقسام مختلفة من البيبليوجرافيا الوطنية الألمانية، كانت النسبة المئوية للإدخالات الجديدة (2005 و2006) كما يلي:

- المطبوعات التجارية ٪91
- المنشورات غير التجارية: ٪78
- الأطروحات الدكتورة ٪59



تستخدم المكتبة الوطنية النمساوية المؤشر كما هو موصوف في التقرير الفني ISO/TR 28118، في عام 2010 كانت 85٪ من العناوين في الببليوجرافيا الوطنية مدخلات جديدة، وفي عام 2015 كانت 86٪.

اختبرت المكتبة الوطنية الإسبانية هذا المؤشر في عامي (2014 و2015) لتقييم مدى حداثة الببليوجرافيا الوطنية لديها. في عام 2014 كانت النسبة 96٪ من المشاركات الجديدة من (2014/2013)، في عام 2015، حتى 97٪ من (2015/2014).

5. النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب

Percentage of rare materials accessible via web catalogues

الخلفية

تمتلك المكتبات الوطنية بشكل عام مجموعات كبيرة من المواد النادرة، مثل: المخطوطات والكتب المطبوعة، خاصةً ما تم طباعته عام 1501 "incunabula") والكتب النادرة. في بعض الأحيان لا يتم فهرسة مثل هذه المجموعات بالكامل، أو يمكن البحث في بيانات الفهرسة فقط عبر فهارس الكتب أو البطاقات أو المخطوطات.

يتم تحويل هذه الفهارس القديمة تدريجيًا إلى فهارس على الإنترنت من أجل إتاحة العناوين للجمهور عبر الويب. يتم تضمين العناوين إما في الفهرس الرئيسي للمكتبة عبر الإنترنت opac، أو من خلال فهارس ويب منفصلة لمجموعات محددة من المواد النادرة.

في بعض الأحيان تتحمل المكتبة الوطنية مسؤولية قاعدة البيانات الوطنية للمخطوطات أو الكتب المطبوعة عام 1501م.

الهدف من مؤشر الأداء

يقوم مؤشر الأداء بتقييم ما إذا كانت تسجيلات المجموعات النادرة يمكن الوصول إليها عبر الويب.

يقيس مؤشر الأداء أيضًا مشاركة المكتبة في الترويج لمجموعاتها النادرة.

تعريف مؤشر الأداء

هذا المؤشر هو النسبة المئوية للمواد النادرة في تسجيلات مجموعات المكتبة الوطنية والتي يمكن استرجاعها في فهرس الويب الخاص بالمكتبة الوطنية.

وفقًا لمؤشر الأداء، فإن المواد النادرة هي الكتب المطبوعة عام 1501 "incunabula "، والمخطوطات، والكتب المنشورة قبل عام 1800، والكتب الأحدث التي أصبحت ثمينة بسبب عددها المحدود وتجليدها وإهدائها وخصائص مماثلة.

ملاحظة 1: عادةً تنتمي هذه المواد إلى مجموعات خاصة بعلامات إرشادية خاصة ويتم وضعها على الأرفف بشكل منفصل في مكان آمن ويتم تقييد الوصول إليها.

ملاحظة 2: يستثني التعريف الأرشيفات والتسجيلات المتعلقة بالأشخاص والمؤسسات والمنظمات (المجموعات التي تحتوي على مخطوطات ورسائل وملاحظات وصور ومواد أخرى تُمنح عن طريق الوصية إلى المكتبة أو تم شراؤها على هذا النحو من قبل المكتبة أو نيابة عنها).

الطريقة/الطرق

احسب العدد الإجمالي للمواد النادرة في مجموعات المكتبة. إذا لم يكن الرقم الحقيقي متاحًا، فيجب إجراء تقدير.

احسب عدد تسجيلات فهرسة المواد النادرة الموجودة في فهرس الويب الخاصة بالمكتبة.

يتم حساب النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب كما هو موضح في المعادلة (أ.8):

(أ ÷ ب) × 100 (أ.8)

حيث

أ: عدد المواد النادرة التي يمكن استرجاع تسجيلاتها عبر فهرس الويب.

ب: العدد الإجمالي للمواد النادرة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

يمكن تقسيم مؤشر الأداء حسب المواد.

تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهذا يعني أن نسبة عالية من تسجيلات المواد النادرة يمكن استرجاعها عبر فهارس الويب وبالتالي يمكن للمستخدمين تحديد موقع المواد بسهولة.

إذا كانت الدرجة منخفضة، يمكن للمكتبة الوطنية، على سبيل المثال، أن تبادر بمشروعات لفهرسة المواد النادرة بأثر رجعي مباشرة في فهارس الويب.

تصعب المقارنة بين المكتبات بسبب اختلاف هيكل المجموعات النادرة، ويمكن أن تتأثر بالتمويل الوطني للفهرسة بأثر رجعي.

مثال: عدد المواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني بمكتبة وطنية ما هو 13700 وعاء، بينما يبلغ العدد الإجمالي للمواد النادرة بتلك المكتبة 29300 مادة. كيف يتم حساب النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني؟



أ = 13700 مادة

ب = 29300 مادة

النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني = (أ ÷ ب) × 100

= (13700 ÷ 29300) × 100

إذاً النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني بتلك المكتبة = 47 % تقريباً.

أمثلة وقراءات إضافية

تمتلك المكتبة الوطنية في إستونيا 27346 مادة في مجموعتها النادرة، بما في ذلك الكتب والمخطوطات الإستونية المنشورة قبل عام 1861 وكتب ومخطوطات اللغات الأجنبية التي تم نشرها قبل 1831، وجد أن 96٪ من سجلات المواد النادرة يمكن الوصول إليها عبر فهرس المكتبة على الويب.

يوجد لدى المكتبة الوطنية في اسكتلندا برنامج لإظهار المجموعات المخفية hidden collection للمكتبة. أحد الأهداف في خطة 2017/2016 هو البدء في التحويل بأثر رجعي للفهارس اليدوية المتبقية النهائية (المخطوطات والموسيقى) للسماح بالوصول إليها عبر الإنترنت، ويعد أحد المؤشرات الرئيسية هو "تخفيض النسبة المئوية للمجموعات المخفية"، والمستهدف العام (2017/2016) هو 2٪.

6. متوسط الوقت لمعالجة الوثائق

Median time of document processing

الخلفية

تعتبر العمليات الفنية في المكتبة مهمة لتقديم خدمات المكتبة. يمكن التعبير عن جودتها بمقاييس مثل الدقة والسرعة. نظرًا لأن التزويد والفهرسة للوثائق الجديدة هي عملية تحدث في جميع المكتبات، فقد ثبت أنها ملائمة لتقييم فعّالية الخدمات الفنية من خلال معالجة الوثائق كمثال.

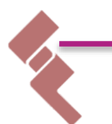
في العديد من المكتبات، يتم حالياً دمج عمليتي التزويد والفهرسة في قسم معالجة الوسائط ويتم تنفيذها في عملية واحدة.

في بعض المكتبات، قد يتم تضمين أنشطة لإثراء الفهرس أثناء إجراء المعالجة، مثل: إضافة جداول المحتوى، أو الملخصات، أو نصوص، أو أغلفة الكتب.

هدف مؤشر الأداء

يقوم مؤشر الأداء بتقييم ما إذا كانت إجراءات المعالجة المختلفة فعّالة من حيث السرعة.

المؤشر مفيد بشكل خاص للكتب، حيث يمكن تطبيقه على أنواع مختلفة من الوثائق أو موضوعات مختلفة.





يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم أخذ الاختلافات في مستوى الفهرسة الوصفية، والفهرسة الموضوعية، وسياسات التجليد، وما إلى ذلك في الاعتبار. عند تفسير النتائج، ينبغي إعطاء اهتمام خاص للاختلافات في استخدام فهرسة النسخ.

تعريف مؤشر الأداء

يمثل هذا المؤشر متوسط عدد الأيام بين يوم وصول الوثيقة إلى المكتبة ويوم إتاحته للمستخدم على الرف أو في شكل إلكتروني.

تشمل إجراءات معالجة الوثائق: التزويد، والفهرسة الوصفية، والفهرسة الموضوعية، والتجليد (إن أمكن)، والمعالجة المادية (الختم، وضع العلامات، الترميز الشريطي "الباركود"، تركيب شريط مغناطيسي، ...)، والترفيف و/أو إضافة رابط مباشر إلى الوثيقة.

الطريقة

يتم تحديد الفترة المستخدمة للقياس (على سبيل المثال، شهر واحد) من قبل مستخدم المؤشر. يتم جمع البيانات عن الوثائق التي تصل إلى المكتبة خلال الفترة المحددة. احتفظ بالسجلات، إما عن طريق نظام آلي للمكتبة أو عن طريق ورقة تسجيل مصاحبة للوثيقة، خلال العملية حتى الترفيف.

بالنسبة للوثائق الإلكترونية، ستتزامن نهاية المعالجة مع وضع رابط مباشر للوثيقة التي تتم إضافتها في الفهرس.

لكل عنوان، احسب عدد الأيام بين الوصول والإتاحة. رتب العناوين وفقًا لعدد الأيام المنقضية.

متوسط وقت معالجة الوثيقة هو عدد الأيام الموجودة في منتصف قائمة الترتيب.

إذا كان عدد العناوين متساويًا، فسيكون متوسط وقت معالجة الوثيقة كما هو موضح في المعادلة (9.أ):

(أ + ب) / 2 (9.أ)

حيث أ وب هما القيمتان الموجودتان في منتصف قائمة الترتيب.

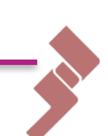
يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

إجراءات المعالجة الخاصة لوثائق مختلفة (على سبيل المثال، الإجراءات السريعة للوثائق والهدايا والتبادل) أو أنواع محددة من الوثائق (على سبيل المثال، الوثائق النادرة والملصقات، يجب تحليلها بشكل منفصل. يمكن حساب متوسط الوقت لكل مرحلة من مراحل المعالجة بنفس الطريقة.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى.

يمكن أن يكون سبب وقت المعالجة الطويل:



- فشل في تسلسل الإجراءات.
- التأخير لأسباب ترتبط بالتخزين.
- التأخير بسبب الأعباء الزائدة.

يمكن أن تكون قرارات الإدارة المحتملة بناءً على النتائج:

- تبسيط العمليات.
- إرسال الوثائق على فترات أقصر إلى القسم التالي.
- تكليف إضافي للموظفين.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها 10 أوعية معلومات على فترات مختلفة على مدار شهر، وقد اختلف عدد الأيام المنقضية منذ يوم وصول الوعاء للمكتبة ولحظة إتاحته على الأرفف كالآتي: 2، 3، 1، 5، 4، 6، 1، 2، 3، 1.

كيف يتم حساب الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء؟

الطريقة: نقوم بترتيب الأرقام ترتيب تصاعدي أو تنازلي كالآتي:

1 – 1 – 1 – 2 – **2** – **3** – 3 – 4 – 5 - 6.

(أ)، (ب) = القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب.

أ = 2، ب = 3

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (أ + ب) ÷ 2

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (2 + 3) ÷ 2

إذاً الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء بتلك المكتبة = 2.5 يوم.

أمثلة وقراءات إضافية

في مكتبة النظام الغذائي الوطني في اليابان، كان الوقت المطلوب للكتب التي تم الحصول عليها في مكتبة طوكيو الرئيسية (الكتب اليابانية) لتكون متاحة للمستخدمين في العام المالي 2015 هو 12 يومًا ومتوسط الوقت للمواد اليابانية غير المطبوعة (المواد الصوتية/المرئية) 13 يومًا.

تستخدم المكتبة الوطنية النمساوية المؤشر كما هو موضح في ISO/TR 28118. في عام 2015، كان متوسط وقت معالجة الوثائق 52 يومًا.

كان لدى المكتبة الوطنية الفرنسية في عام 2015 تأخير 5.1 أسابيع بين استلام وفهرسة وثيقة الإيداع القانوني.



اختبرت مكتبة إستونيا الوطنية المؤشر في بداية عام 2017 لنسخ الإيداع القانوني الفردي. كان زمن التجهيز 16 يوم عمل ابتداءً من الوصول للمكتبة حتى إتاحتها على الأرفف. تشمل إجراءات معالجة الوثائق الاستلام والفرز والتسجيل والمعالجة الفنية والفهرسة والتكشيف والتعبئة والترفيف. بلغت قيمة المؤشر للكتب المتاحة للجمهور على الإنترنت 14 يوم عمل.

الرقمنة

7. عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعة

Number of documents digitized per 1 000 documents in the collection

الخلفية

تمتلك معظم المكتبات الوطنية مجموعة تراثية وثائقية مهمة للغاية، ويتمثل الهدف الملُح اليوم في جعل هذه المجموعات متاحة عالميًا من خلال مشروعات الرقمنة. في معظم المكتبات الوطنية، تعتبر سياسة رقمنة التراث الثقافي جزءًا مهمًا من التخطيط الاستراتيجي.

غالبًا ما تترأس المكتبات الوطنية المشروعات الوطنية لرقمنة التراث الوثائقي الوطني. وتعد أحد الأمثلة على ذلك هي مجموعة المكتبة الوطنية الرقمية الفرنسية Gallica، التي شكلتها مجموعات المكتبة الوطنية الفرنسية بالإضافة إلى المصادر الرقمية من مجموعات أكثر من 270 مؤسسة شريكة.

تركز المكتبات الوطنية حاليًا على رقمنة المواد التي سقطت عنها حقوق التأليف والنشر free materials.

لا يمكن إعادة إنتاج الأعمال المحمية دون موافقة أصحابها/مؤلفيها بسبب قيود حقوق النشر. في العديد من المكتبات الوطنية التي تأسست في القرن العشرين، تشكل الوثائق سقطت عنها حقوق التأليف والنشر جزءًا صغيرًا من المجموعة الكلية لمقتنيات المكتبة.

قد يكون للرقمنة أهداف مختلفة:

- الحفاظ على المواد التناظرية الأصلية عن طريق استبدالها بمثيل رقمي.
- إتاحة المواد للاستخدام العام.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيّم هذا المؤشر إلى أي مدى تفي المكتبة بمهمتها المتمثلة في إتاحة التراث الوثائقي للجمهور في شكل رقمي.



تعريف مؤشر الأداء

يمثل هذا المؤشر عدد الوثائق التي تم رقمنتها (بواسطة المكتبة نفسها أو من قبل المؤسسات الأخرى) سنويًا لكل 1000 وثيقة في مجموعات المكتبة.

لا تعتبر المادة مرقمنة إلا إذا تم نسخها بالكامل.

ملاحظة 1: تم تضمين الرقمنة لأغراض الحفظ.

ملاحظة 2: تم تضمين الرقمنة الجماعية.

ملاحظة 3: يُستبعد شراء النسخ الإلكترونية لاستبدال النسخ المطبوعة.

الطريقة

حدد عدد الوثائق في مجموعة المكتبة التي يمكن رقمنتها. احسب عدد الوثائق التي تم رقمنتها خارج مجموعات المكتبة في السنة المشمولة بالتقرير.

يتم حساب عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 وثيقة في مجموعات المكتبة كما هو موضح في المعادلة (10.أ):

(أ ÷ ب) × 1000 (10.أ)

حيث

أ: عدد الوثائق التي تم رقمنتها في السنة المشمولة بالتقرير.

ب: العدد الإجمالي للوثائق في مجموعات المكتبة والتي يمكن رقمنتها.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح موجب حقيقي بدون حد أقصى.

تُظهر الدرجة العالية التزام المكتبة بإتاحة الوصول إلى مجموعتها.

تصعب مقارنة النتائج بين المكتبات؛ حيث قد يختلف حجم مجموعات المكتبة بشكل كبير، بالإضافة إلى عدد الوثائق التي ليس لها حقوق ملكية. لكن المقارنة بمرور الوقت مع مهمة المكتبة وأهدافها أمر مهم لكل مكتبة.

يمكن أن تؤثر برامج التراث الوطني على مؤشر الأداء.

مثال: مكتبة وطنية ما، عدد الوثائق التي تم رقمنتها خلال التقرير السنوي 1000 وثيقة، بينما بلغ إجمالي عدد المجموعات في المكتبة 1000000 وثيقة.

كيف يتم حساب عدد المجموعات المرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعات؟



(أ) = عدد الوثائق المرقمنة في التقرير السنوي = 1000 وثيقة.

(ب) = إجمالي عدد المجموعات في المكتبة = 1000000 وثيقة.

عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعات = (أ ÷ ب) × 100

عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعات = (1000 ÷ 1000000) × 100= 0.1%

إذاً عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعات بتلك المكتبة = 0.1 %

أمثلة وقراءات إضافية

تقوم العديد من المكتبات الوطنية بتضمين إحصاءات الرقمنة في تقاريرها.

تقدم المكتبة الوطنية الألمانية في تقريرها السنوي معلومات عن عدد الوثائق (الكتب، والدوريات، والمواد الخاصة) وكذلك عدد الصفحات التي تم رقمنتها. وبحلول نهاية عام 2015، بلغ إجمالي الوثائق التي تم رقمنتها 69949 والتي تمثل 8289650 صفحة. ويمثل هذا زيادة قدرها 9530 وثيقة و961243 صفحة عن عام 2014.

تقدم المكتبة الوطنية الفرنسية كل عام العدد الإجمالي للوثائق (الكتب، والدوريات، والوثائق الرسومية، ورسم الخرائط، والتسجيلات الصوتية والمرئية، والمخطوطات، والنوتة الموسيقية) المتاحة في شكل رقمي (2895197 في نهاية عام 2014، و3437465 في نهاية 2015). يشير هذا إلى أنه تم رقمنة 542368 وثيقة أو الحصول عليها في أشكال رقمية في عام 2015.

تشير المكتبات الوطنية الأخرى، بالإضافة إلى نشاطها الرقمي، إلى نسبة مجموعتها التي تم رقمنتها.

ذكرت المكتبة الوطنية السويسرية أنه بحلول نهاية عام 2015، كان من الممكن الوصول إلى 22118 وثيقة عبر الإنترنت والتي تمثل 5.7٪ من 3850667 كتابًا ودورية من مجموعات المكتبة. تمثل الوثائق الرقمية التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت 12.1 مليون صفحة رقمية (بزيادة قدرها 11.2 مليون صفحة في نهاية عام 2014).

تشير مكتبة أستراليا الوطنية في تقريرها السنوي إلى النسبة المئوية للمجموعة الإجمالية المتاحة للجمهور عبر الإنترنت (95،3٪ في 2014/2013) والتي تتضمن النسبة المئوية لإجمالي المجموعة المرقمنة (62،3٪ في 2014/2013).



8. النسبة المئوية للوثائق التي تم رقمنتها لكل مجموعة خاصة

Percentage of documents digitized per special collection

الخلفية

تحتفظ معظم المكتبات الوطنية بمجموعات خاصة تشكل جزءًا مهمًا من التراث الوثائقي الوطني، مثل مجموعات المواد ذات الصفحة الواحدة، أو الصور، أو الخرائط، أو النوتة الموسيقية، أو الملصقات، أو مجموعات الموضوعات الخاصة المتعلقة بالأشخاص أو الأحداث التاريخية. الهدف المهم الآن هو جعل هذه المجموعات متاحة عالميًا من خلال الرقمنة.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء هذا إلى أي مدى تفي المكتبة بمهمتها المتمثلة في جعل مجموعاتها الخاصة متاحة للجمهور في شكل رقمي.

تعريف مؤشر الأداء

المؤشر هو النسبة المئوية للوثائق الرقمية (من قبل المكتبة نفسها أو من قبل المؤسسات الأخرى) لكل مجموعة خاصة في فترة زمنية محددة.

ملاحظة 1 : لا يتم احتساب العنصر على أنه رقمنة إلا إذا تم نسخ العنصر بالكامل.

ملاحظة 2 :تم تضمين الرقمنة لأغراض الحفظ.

ملاحظة 3 : تُعرَّف المجموعة الخاصة على أنها مجموعة من المواد المنفصلة عن مجموعة مكتبة وفقًا للشكل أو الموضوع أو النوع أو الفترة أو المنطقة الجغرافية أو الحالة أو الندرة أو المصدر أو القيمة.

ملاحظة 4 : يمكن حساب النسبة المئوية على أساس عدد العناوين، والنسخ، وفي حالة الدوريات، يتم حسابها كذلك على عدد المجلدات السنوية، أو صفحات الموضوعات / الوثائق.

الطريقة

حدد عدد الوثائق لكل مجموعة خاصة بالمكتبة. إذا لم يكن العدد الكامل متاحًا، فقد يتم تقدير الرقم بدلاً من ذلك.

احسب عدد الوثائق التي تم رقمنتها بالفعل لكل مجموعة خاصة.

يتم احتساب النسبة المئوية للوثائق المرقمنة لكل مجموعة خاصة كما هو موضح في المعادلة (أ.11):

(أ ÷ ب) × 100

حيث

أ: عدد الوثائق في المجموعة الخاصة التي تم رقمنتها؛

ب: العدد الإجمالي للوثائق في المجموعة الخاصة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.



تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر النسبة المئوية العالية جيدة لأنها تظهر التزام المكتبة بإتاحة مجموعاتها. لا يمكن مقارنة النتائج بين المكتبات لأن كل مجموعة خاصة فريدة من نوعها، ولكن المقارنة بمرور الوقت مع الأهداف أمر مهم لكل مكتبة.

مثال: تم رقمنة 1000 مادة من مجموعة خاصة، تبلغ عدد المجموعات بها 10.000 مادة

كيف يتم حساب نسبة الوثائق المرقمنة مقابل المجموعات الخاصة؟

الطريقة:

(أ) = عدد الوثائق في المجموعات الخاصة التي تم رقمنتها = 1000 وثيقة.

(ب) = إجمالي عدد الوثائق في المجموعات الخاصة = 10000 وثيقة.

نسبة الوثائق المرقمنة لكل مجموعة خاصة = (أ ÷ ب) × 100

نسبة الوثائق المرقمنة لكل مجموعة خاصة = (1000 ÷ 10000) × 100=10%

إذاً نسبة الوثائق المرقمنة لكل مجموعة خاصة = 10 %

تعد النسبة العالية مؤشرًا جيدًا.

أمثلة وقراءات إضافية

تقوم مكتبة النظام الغذائي الوطنية في اليابان برقمنة الكتب النادرة والمواد القديمة في مجموعتها التي تم نشرها حتى فترة إيدو (1603-1868). اعتبارًا من نوفمبر 2016، تم رقمنة حوالي 32٪ (90000 مادة تقريباً).

تقدم المكتبة الوطنية الفرنسية عرضًا عامًا فعليًا للوثائق المرقمنة، والبرنامج المخطط لرقمنة كل مجموعة خاصة.

تضم مجموعة الملصقات الإستونية المنشورة منذ عام 1940 حوالي 10000 عنوان. وبحلول عام 2016، تم رقمنة حوالي 900 عنوان منها (أي حوالي 9٪) ويمكن الوصول إليها عبر الأرشيف الرقمي DIGAR. مجموعة خاصة أخرى مهمة في المكتبة الوطنية لإستونيا هي مجموعة الخرائط. تحتوي مجموعة إصدارات الخرائط الإستونية على حوالي 7500 عنوان، وبحلول عام 2016، تم رقمنة حوالي 460 عنوان منها (أي حوالي 6٪) ويمكن الوصول إليها عبر الأرشيف الرقمي.



9. عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها لكل وثيقة مُرقمنة

Number of content units accessed per document digitized

الخلفية

تمتلك معظم المكتبات الوطنية مجموعة تراثية وثائقية مهمة للغاية. ويتمثل الهدف الملُح اليوم في جعل هذه المجموعات متاحة عالميًا من خلال مشروعات الرقمنة.

من أجل تقييم نجاح هذه الإجراءات، يجب تقييم استخدام المواد الرقمية.

الهدف من مؤشر الأداء

يقوم هذا المؤشر بتقييم ما إذا كانت المكتبة قد قامت برقمنة الوثائق ذات الصلة باهتمام المستفيدين أم لا.

تعريف مؤشر الأداء

يمثل هذا المؤشر عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها لكل وثيقة تم رقمنتها من مجموعة المكتبة خلال فترة محددة.

ملاحظة 1: لغرض هذا المؤشر، تعتبر هذه الوثائق الرقمية متاحة للجمهور، سواء داخل المكتبة أو على الإنترنت.

ملاحظة 2: يعرف الوصول على أنه طلب ناجح لمصدر إلكتروني توفره المكتبة.

الطريقة

حدد عدد الوثائق التي تم رقمنها من مجموعة المكتبة والمتاحة للجمهور. احسب عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها من هذه الوثائق خلال فترة زمنية محددة، عادةً تكون عام.

يتم احتساب عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها لكل وثيقة مرقم كما هو موضح في المعادلة (12.أ):

(أ ÷ ب) (12.أ)

حيث

أ: عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها من الوثائق المُرقمنة من مجموعات المكتبة خلال فترة زمنية محددة.

ب: العدد الإجمالي للوثائق المُرقمنة من مجموعات المكتبة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.



تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح موجب بدون حد أقصى.

العدد الكبير من مرات الوصول يعتبر جيدًا. ويظهر أن المكتبة لديها وثائق رقمية ذات صلة بالباحثين أو الجمهور العام.

قد يتأثر المؤشر بعدة عوامل، بعضها خارج عن سيطرة المكتبة، مثل: مستوى الوصول إلى الشبكة، وفرض رسوم على الوصول أم لا، والترويج للخدمات.

يمكن أن يتأثر عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها أيضًا بما يلي:

- جودة وكفاءة استراتيجيات البحث من جانب المستخدمين.
- جودة البيانات الوصفية (metadata) للملفات.
- كفاءة واجهة البحث.
- سرعة عمليات الاسترجاع.

مثال: عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها خلال فترة يبلغ 650، بينما تبلغ عدد المجموعات بها 10.000 مادة.

كيف يتم حساب عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة؟

الطريقة:

(أ) = عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل الوثائق المرقمنة = 650 وحدة.

(ب) = إجمالي عدد الوثائق في المجموعات الخاصة = 10000 وثيقة.

نسبة عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة = (أ ÷ ب) × 100

نسبة عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة = (650 ÷ 10000) × 100=

إذاً عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة = 6.5 %

أمثلة وقراءات إضافية

لا تتوفر إحصاءات محددة لوحدات المحتوى التي تم الوصول إليها لكل وثيقة مرقمنة. في حين أن المكتبات الوطنية لا تحدد حتى الآن هذه الإحصائية المحددة، فإن عددًا من المكتبات الوطنية تقدم تقارير عن عدد المواد التي تم رقمنتها وعدد مرات الوصول إلى المجموعة الرقمية التي تضم عادةً الوثائق الرقمية الأصل والتي تم رقمنتها.

تحسب المكتبة الوطنية الفرنسية الوصول إلى الوثائق الرقمية في مجموعة Gallica. في عام 2015، كان هناك 15980981 وصولاً إلى الوثائق الرقمية. متوسط مشاهدات الصفحة تقدمت في عام 2015

من 28 صفحة إلى 45 صفحة معروضة في كل زيارة. كان هناك 3480000 وثيقة مفهرسة ويمكن الوصول إليها في Gallica في نهاية عام 2015.

ذكرت مكتبة فنلندا الوطنية في تقريرها السنوي لعام 2015 أن المجموعات الرقمية تمثل أكثر من 10 ملايين صفحة من المصادر في نهاية عام 2015، وكان هناك 14 مليون عملية تحميل.

في المكتبة الوطنية الألمانية، في عام 2015 كان هناك 40851389 وصولاً إلى المجموعة الإلكترونية التي تضم 1874441 مادة رقمية ومرقمنة (بما في ذلك 1340000 جدول رقمي للمحتوى).

يتيح الأرشيف الرقمي DIGAR التابع لمكتبة إستونيا الوطنية للمستخدمين تحميل الملفات وعرض المنشورات في المتصفح دون تحميلها. من أجل معرفة تفضيلات المستخدم، قامت المكتبة بحساب هذا المؤشر للتحميل والعرض.

في 1 يوليو 2016، كان هناك 65455 وثيقة في الأرشيف. وكانت الإحصاءات من 1 كانون الثاني (يناير) 2016 إلى 1 تموز (يوليو) 2016 كالآتي:

- 6202975 عملية وصول.
  - وبالتالي فإن عمليات التحميل لكل وثيقة = 65455÷6202975 = 94.77 لكل وثيقة.
- العرض في المتصفح 13333136 = 203.70 لكل وثيقة.
- إجمالي عدد مرات الوصول 19536111 = 298.47 لكل وثيقة.

الحفظ

10. النسبة المئوية للمجموعات في حالة مستقرة

Percentage of the collection in stable condition

الخلفية

تعتبر الحالة المادية للمجموعة عاملاً مهمًا في مدى ملاءمتها لأي شكل من أشكال الاستخدام. نظرًا لأن المواد غير المستقرة ستعاني من ضرر إضافي إذا تم التعامل معها، فإن التمييز بين المجموعة في حالة المستقرة وغير المستقرة يعد أمرًا بالغ الأهمية، حيث يتم فصل المواد التي يمكن استخدامها عن تلك التي لا يمكن استخدامها. في حالة الإصابة بالعفن، قد تكون هناك أيضًا مخاطر صحية على البشر.

يجب على المكتبات الوطنية التي تعمل كمكتبات بحثية الحفاظ على جميع المواد المنشورة في بلادهم وتوفير الوصول الفعّال إليها. لذلك، يجب أن تكون المجموعات في حالة مستقرة.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء ما إذا كانت المجموعة قابلة للاستخدام ويمكن الوصول إليها في شكلها الأصلي.

يقيس مؤشر الأداء مدى كفاءة نشاط المكتبة للحفاظ على الأصول.

تعريف مؤشر الأداء

يمثل هذا المؤشر النسبة المئوية للمواد الموجودة في مجموعة المطبوعات أو المخطوطات والتي تكون في حالة مستقرة.

يتم تعريف الحالة المستقرة على أنها مناسبة للاستخدام. قد يكون للمادة المستقرة بعض الضرر، ولكن يمكن استخدامها دون المخاطرة الفورية بحدوث مزيد من الضرر. يمكن أن تتعرض المواد غير المستقرة لمزيد من التلف إذا تم استخدامها.

يقتصر مؤشر الأداء على مجموعة المطبوعات والمخطوطات.

الطريقة

تم مسح عينة عشوائية من 400 وثيقة على الأقل من مجموعات المطبوعات أو المخطوطات فيما يتعلق بحالة العناصر في العينة. تصنف الوثائق إلى أربع فئات:

1) حالة جيدة: صالحة للاستخدام مع العناية المستحسنة للمجموعة.
2) حالة مقبولة: مشوهة أو تالفة ولكنها مستقرة؛ لا يزال من الممكن استخدامها بعناية واهتمام إضافيين.
3) حالة سيئة: تظهر عليها علامات التلف، لا يمكن استخدامها دون مزيد من الضرر.
4) حالة غير صالحة للاستعمال: غير مناسبة إطلاقا لتقديمها للمستخدمين: هشة/تالفة متضررة لدرجة أنه من المحتمل أن تتعرض لمزيد من المعاناة إذا تم التعامل معها.

تعتبر الفئتان 1 و2 مستقرتين، والفئتين 3 و4 على أنهما غير مستقرتين.

يتم حساب النسبة المئوية للمجموعة في حالة مستقرة كما هو موضح في المعادلة (أ.13):

(أ ÷ ب) × 100 **(أ.13)**

حيث

أ: هو عدد الوثائق في حالة مستقرة.

ب: العدد الإجمالي للوثائق في العينة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية أمراً جيداً.

يمكن أن يتأثر المؤشر بتكرار استخدام المجموعات وظروف التخزين وتوافر التمويل لتدابير الحفظ/الصيانة.

إذا أظهرت النتائج استقراراً منخفضًا، فيمكن أن تستهدف المسوحات الإضافية أجزاءً محددة من المجموعات (على سبيل المثال، مخطوطات العصور الوسطى أو الحديثة، المواد الخرائطية، الصحف)، أو نوع خاص من التلف (على سبيل المثال، ميكانيكي، حيوي "بيولوجي"، كيميائي "ورق حمضي") من أجل إعطاء الأولوية لأنشطة الحفظ. يمكن أن تشمل التدابير المتخذة ما يلي:

- التحكم في الظروف البيئية وتحسينها (درجة الحرارة والرطوبة النسبية).
- مراجعة سياسة الوصول والاستشارات.
- تغييرات في طرق المناولة/التداول.
- التخزين في حاويات، مثل: الصناديق.
- العلاج التحفظي.
- إزالة الكتل الحمضية.
- إعادة التجليد.
- استبدال الوثائق غير القابلة للاستخدام بنسخ أخرى، أو بدائل أخرى، أو يتم رقمنتها.

الطريقة / المعادلة:

- عينة عشوائية من 400 مادة من المجموعات مطبوعة ومخطوطة وفحص حالتها تبعا للتصنيفات الأربعة الآتية:
- 1: حالة جيدة. يستخدم مع نصائح عادية بالاعتناء بالمجموعات.
- 2: حالة متوسطة. تالف لكن مستقر إذا استخدم بعناية أكثر.
- 3: حالة فقيرة. تدهورت بشكل متوسط، قد يعرضها الاستخدام لخسائر إضافية.
- 4: حالة غير صالح للاستخدام. تدهورت بشكل كبير، الوعاء لا يسمح باستخدامه لضعفه وتهالكه وانتشار الآفات.
- القسم أ، ب يمكن حسابهما كحالة مستقرة.
- بينما ج، د يمكن حسابهما كحالة غير مستقرة.

(أ ÷ ب) × 100 حيث

(أ): عدد المواد في حالة مستقرة.

(ب): إجمالي عدد المواد في العينة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم.



مثال: يبلغ حجم العينة 400 مادة، بلغ عدد المواد في "حالة جيدة" 30 مادة، وفي "حالة متوسطة" 50 مادة.

بينما بلغ عدد المواد في "حالة فقيرة" 230 مادة، وبلغ عدد المواد في "حالة غير صالحة للاستخدام" 90 مادة.

بالتالي يكون:

- إجمالي المواد في حالة مستقرة = 30 + 50 = 80 مادة.
- إجمالي المواد في حالة غير مستقرة = 230 + 90 = 320 مادة.

إذاً: أ = إجمالي المواد في حالة مستقرة = 80 مادة.

ب = إجمالي عدد المواد = 80 + 320 = 400 مادة.

نسبة المجموعات في حالة مستقرة

= أ ÷ ب

نسبة المواد من المجموعات التي في حالة مستقرة = 80 ÷ 400 ×100

نسبة المواد من المجموعات التي في حالة مستقرة = 20%

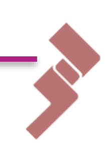
أمثلة وقراءات إضافية

تم تكييف المؤشر من "برامج استبيانات الحفظ" في بريطانيا العظمى 2006 و2013، تظهر النتائج الرئيسية لتقييم الحفظ الثاني الذي تم إجراؤه في عدد كبير من الأرشيفات والمكتبات في المملكة المتحدة أن 11٪ من المواد التي تم مسحها كانت غير مستقرة (الفئات بحالة سيئة أو غير صالحة للاستعمال) وأن 89٪ من المواد التي شملها الاستبيان كانت مستقرة (المواد في حالة جيدة وحالة متوسطة).

احتاجت العناصر غير المستقرة إلى إجراء فوري لتمكين الاستخدام المستمر دون مزيد من التلف (الفئتان 3 و4 في مؤشر الأداء هذا).

خلال الفترة من 1998 إلى 2000، نفذت المكتبات الأربع الإستونية التي لها وظائف الإيداع القانوني مشروع "الحفظ المشترك THULE" الذي فحص حالة المنشورات باللغة الإستونية الصادرة بين 1525 و2000.

احتوت عينة المكتبة الوطنية على 1869 مطبوعة/منشور. 49.3٪ من المطبوعات الوطنية كانت سليمة أو تالفة جزئيًا (النسبة المئوية للمجموعة في حالة مستقرة)، 50.7٪ أصيبوا بالتلف أو بتلفيات بالغة.



طورت المكتبة الوطنية الإسبانية برنامجًا للحفظ يُعرف باسم Identificación Fondos Ácidos, Deteriorados y Ejemplares Únicos (IFADU) منذ عام 2001. وتصنف العناصر إلى فئتين حسب حالتها:

- حالة جيدة: صالحة للاستخدام مع العناية المناسبة للمجموعات.
- حالة سيئة: دليل على علامات التلف (تطبيق تدابير الحفظ).

النتائج 2014 إلى 2016 موضحة في الجدول رقم (6):

جدول رقم (6) النسبة المئوية للوثائق غير الصالحة للاستخدام

	2014	2015	2016
عدد الوثائق (العناصر المادية) التي تمت مراجعتها	3,715	663،3	3,982
عدد الوثائق التي كانت غير صالحة للاستعمال (وهذا يتوافق مع الفئة 4 في طريقة حساب "النسبة المئوية للمجموعات في حالة مستقرة")	475	263	519
نسبة الوثائق غير الصالحة للاستخدام	%12,79	٪18،7	%13,03

11. النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى معالجة حفظ / ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة

Percentage of rare materials needing conservation/restoration treatment that received such treatment

الخلفية

يتكون الحفظ على النحو المحدد في ISO 5127 من جميع تقنيات التدخل المطبقة لمنع أو إيقاف أو تأخير تلف الوثيقة. يتم تعريف الاستعادة على أنها تلك الإجراءات المتخذة لإعادة الوثيقة الذي تعرضت للتلف أو التلف قدر المستطاع إلى حالته الأصلية.

يعرف الحفظ preservation على نطاق أوسع بأنه جميع التدابير المتخذة، بما في ذلك القرارات المالية والاستراتيجية، للحفاظ على سلامة الوثائق أو المجموعات وإطالة عمرها.

عادة ما تكون هذه التدابير الوقائية أكثر فعالية من حيث التكلفة من تدابير التدخل المتخذة لمعالجة الضرر بعد حدوث التلف. يهدف الحفظ إلى الحفاظ على المواد في شكلها الأصلي والموثق مع مراعاة أهميتها الثقافية والتاريخية والجمالية أو الفنية. وبالتالي، يتم الاحتفاظ بجميع المعلومات، بما في ذلك المواد التاريخية والتقنيات، وليس فقط المعلومات النصية.



بما أن مجموعات المكتبات الوطنية تشتمل على منشورات ومواد، فإن محتواها وشكلها يجعلها قطع أثرية ثقافية قيمة. في كثير من الأحيان يجب الحفاظ عليها في شكلها الأصلي الموثق، فإن المكتبات الوطنية لديها طاقم صيانة خاص بها لإجراء عمليات الحفظ، أو توظف مرمم خارجيًا متخصصًا.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء مشاركة المكتبة في حفظ/ترميم المواد النادرة في شكلها الأصلي.

تعريف مؤشر الأداء

يمثل هذا المؤشر النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى حفظ/ترميم والتي تلقت مثل معالجة سابقة خلال عام واحد.

في سياق هذا المؤشر، يقتصر الحفظ/الترميم على تقنيات المعالجة اليدوية، مثل: تقوية الوصلات/المفاصل rainforcemin joints أو إصلاح التمزقات.

ملاحظة 1: تستبعد عمليات الحفظ الشامل (إزالة الكتل الحمضية).

ملاحظة 2: تُعرَّف المواد النادرة بأنها incunabula الكتب المطبوعة عام 1501، والمخطوطات، والكتب المنشورة قبل عام 1800، والكتب الأحدث التي أصبحت ثمينة بسبب محدود عددها، والتجليد، والإهداء، والخصائص المماثلة.

الطريقة

يتم احتساب عدد العناصر التي تم استلامها للحفظ/الترميم خلال السنة المشمولة بالتقرير. يتم تقييم عدد العناصر التي تحتاج إلى صيانة/ترميم من خلال مسح. المجموعتان 3 "حالة سيئة" و4 "حالة غير صالحة للاستعمال" في المسح تحسب على أنها بحاجة إلى مثل هذا المعالجة.

يتم احتساب النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى علاج الحفظ /الترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة كما هو موضح في المعادلة (أ. 14):

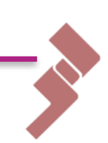
(أ ÷ ب) × 100 (أ. 14)

حيث

أ: عدد المواد النادرة التي تحتاج إلى معالجة الحفظ /الترميم في بداية الفترة المشمولة بالتقرير والتي تلقت مثل هذا العلاج خلال السنة المشمولة بالتقرير خلال عام.

ب: العدد الإجمالي للمواد النادرة التي تحتاج إلى معالجة/ترميم في بداية الفترة المشمولة بالتقرير.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.



تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر النسبة العالية جيدة، لأن تظهر اهتمام المؤسسة بالحفاظ على المقتنيات النادرة.

من أجل الحصول على عرض أكثر تفصيلاً لأنشطة الصيانة، يجب حساب المؤشر لأنواع مختلفة من المواد، مثل المخطوطات والصحف والمواد الخرائطية.

إذا أظهرت النتائج نسبة منخفضة من العناصر التي تمت معالجتها، فيمكن أن تكون الإجراءات الواجب اتخاذها:

- الترويج لأهمية الحفاظ على التراث الوثائقي في شكله الأصلي عبر وسائل الإعلام العامة.
- محاولة الحصول على تمويل إضافي، على سبيل المثال: من خلال برنامج "تبنى كتابًا".
- تشجيع البحث عن التقنيات والمعالجات وإجراءات الحفظ الجديدة.
- استكشاف واعتماد التقنيات والمعالجات وإجراءات الحفظ الأكثر فعّالية من حيث التكلفة.

مثال:

- عدد المواد في المجموعات التي احتاجت إلى ترميم وصيانة لعينة عشوائية من 400 مادة من المجموعات مطبوعة ومخطوطة وفحص حالتها تبعًا للتصنيفات الأربعة الآتية:
- 1: "حالة جيدة": يستخدم مع نصائح عادية بالاعتناء بالمجموعات.
- 2: "حالة متوسطة": تالف لكن مستقر إذا استخدم بعناية أكثر.
- 3: "حالة فقيرة": تدهورت بشكل متوسط وقد يعرضها الاستخدام لخسائر إضافية.
- 4: "حالة غير صالح للاستخدام": تدهورت بشكل كبير، الوعاء لا يسمح باستخدامه لضعفه وتهالكه وانتشار الآفات.
- القسم 1، 2 يمكن حسابهما كحالة مستقرة.
- بينما 3، 4 يمكن حسابهما كحالة غير مستقرة (تحتاج إلى معالجة) ويجب قسمتهما على إجمالي عدد المواد في المجموعات للحصول على تقدير عدد المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة.

المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

(أ): عدد المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام.

(ب): إجمالي عدد المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.



مثال: في العينة بلغت الحالة 3 "حالة فقيرة" 230 مادة، بينما بلغت عدد المواد في الحالة 4 "غير صالحة للاستخدام" 90 مادة. بالتالي يكون إجمالي التي تحتاج إلى معالجة 320 مادة. بينما هناك من بينها عدد 30 مادة تلقت مثل تلك المعالجة من قبل خلال عام.

يتم حساب نسبة المواد التي تحتاج إلى حفظ/ترميم وقد تلقت مثل هذه المعالجة من قبل كالآتي:

أ = 30 مادة (إجمالي عدد المواد التي تحتاج إلى حفظ/ترميم وقد تلقت مثل هذه المعالجة من قبل خلال عام)

ب = 320 مادة (إجمالي عدد المواد التي تحتاج إلى معالجة)

نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام = (أ ÷ ب) × 100

نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة (30÷320) ×100

إذاً نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام = 9.37%

أمثلة وقراءات إضافية

اختبرت المكتبة الوطنية الإسبانية مؤشر الأداء منذ 2011. النتائج الموضحة في الجدول أ -2 تمثل عينات مختلفة كل عام.

جدول رقم (7) النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى علاج تحفظي والتي تلقت مثل هذه المعالجة من قبل.

	2011	2012	2013	2014	2015
عدد المواد التي تحتاج إلى علاج حفظ تحفظي في بداية الفترة المشمولة في التقرير. ملاحظة: تشمل البيانات المقدمة: الكتب المطبوعة (وغيرها من الأعمال) التي تم نشرها قبل وبعد عام 1800، ولها سمات خاصة (توقيعات، أغلفة أصلية، ... إلخ). قد تكون المواد في حالة سيئة، ولكنها أيضًا مستقرة رغم وجود تلفيات.	10230	11429	5364	3527	3483
عدد المواد التي تحتاج إلى علاج تحفظي وتلقت مثل هذا المعالجة خلال السنة المشمولة بالتقرير. ملاحظة: تلقت المواد معاملة صيانة واحدة على الأقل. تشمل البيانات المقدمة: الترميم، التجليد لأول مرة، إعادة التجليد، إصلاحات التجليد الربط، التخزين في الصناديق، .... إلخ.	5545	6982	4479	1486	1873
النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى علاج تحفظي وتلقت مثل هذا المعالجة.	%54	%61	٪83.5	٪42.13	%53.77



12. النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة المناسبة

Percentage of storage space which has an appropriate environment

الخلفية

يجب مراعاة درجة الحرارة والرطوبة النسبية والضوء والتلوث الجوي بعناية فيما يتعلق بإمكانية إتلاف مواد المكتبة والأرشيف. وبالتالي، فإن التحكم البيئي يعني المراقبة اليومية لغرف التخزين والمطالعة ومناطق المعارض وواجهات العرض.

يعد التحكم في درجة الحرارة والرطوبة النسبية أمرًا بالغ الأهمية في الحفاظ على التراث المكتوب والمطبوع لأن المواد العضوية ماصة للرطوبة، حيث تمتص الرطوبة وتطلقها بسهولة. نظرًا لأن الرطوبة النسبية ترتبط بدرجة الحرارة، يجب مراعاة هذين العاملين معًا. يؤدي المستوى غير المقبول لدرجة الحرارة أو الرطوبة النسبية إلى تسريع تدهور المواد. بالإضافة إلى ذلك، يؤدي تعريض المواد العضوية للضوء المرئي والأشعة فوق البنفسجية إلى بهتان الأصباغ والأحبار والمواد الملونة، ويمكن أن يسرع من تقادم وتقصف الورق والقماش والجلد. كما يساهم تلوث الهواء في تدهور المواد العضوية حيث أن ملوثات الجسيمات حمضية وقد تكون كاشطة تدخل للمكتبة من الخارج، أو قد تتولد من مصادر داخلية كمنتجات لتحلل المواد.

نظرًا لحقيقة أن الظروف البيئية تلعب دورًا مهمًا في الحفاظ على المواد العضوية مثل الورق، فإن المكتبات الوطنية تهتم بشكل خاص بغرف التخزين التي تضمن أن المجموعات على المدى الطويل موجودة وفقًا للمعيار المتطابق مع المواصفة ISO11799.

الهدف من مؤشر الأداء

يقوم مؤشر الأداء بتقييم ما إذا كانت بيئة التخزين تحمي مجموعات المكتبة بشكل كافٍ.

تعريف مؤشر الأداء

النسبة المئوية لمساحة التخزين التي توفر بيئة مناسبة مجموعات المكتبة.

تعني "البيئة المناسبة" درجة حرارة مناسبة، ورطوبة نسبية (RH) مناسبة، وجودة الضوء والهواء. يتم تحديد كفاية درجة الحرارة، ونسبة الرطوبة النسبية، والضوء، وجودة الهواء من أجل الحفاظ على المكتبة الرئيسية ومواد الأرشيف على المدى الطويل من خلال المعيار الموصى بها في ISO 11799. بالإشارة إلى الرطوبة النسبية ودرجة الحرارة، توصي هذه الوثيقة بالمعاملات الموضحة في الجدول أ-3.





جدول رقم (8) الظروف المناخية

الحالة (افتراض 30٪ إلى 40٪ RH لكل حالة)	نطاق درجة الحرارة C°	ملاءمة
غرفة	16 إلى 23	
بارد معتدل	8 إلى 16	جيد
البرد	0 إلى 8	جيد جداً
تحت الصفر	-20 إلى 0	ضروري لبعض المواد مثل الصور الملونة والأفلام.

يجب تجنب التغيرات السريعة في درجات الحرارة والرطوبة النسبية مع جميع المواد.

المؤشر مناسب للمجموعة المادية بأكملها.

الطريقة

نظرًا للتغيرات المناخية على مدار اليوم وفي المواسم، يجب جمع بيانات درجة الحرارة والرطوبة النسبية خلال السنة المشمولة بالتقرير عن طريق القياس بدون توقف في غرف التخزين بأدوات قياس احترافية.

يتم مقارنة مساحة غرف التخزين (بالمتر المربع) ذات الظروف البيئية المناسبة مع المساحة الإجمالية لغرف التخزين في المكتبة.

يتم حساب النسبة المئوية لمساحة التخزين التي تحتوي على بيئة مناسبة كما هو موضح في المعادلة (أ 15):

(أ ÷ ب) × 100 (أ 15)

حيث

أ: هي منطقة غرف التخزين ذات الظروف البيئية الملائمة؛

ب: هي المساحة الإجمالية لغرف التخزين في المكتبة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: في مكتبة وطنية ما بلغت مساحة حجرات التخزين مع شروط بيئية ملائمة 5.000 م2، في حين بلغت المساحة الإجمالية لحجرات التخزين 10.000 م2

أ = 5.000 م 2

ب = 10.000 م 2

نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة

= (أ ÷ ب) × 100

نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة = 5.000 ÷ 10.000 ×100



إذاً نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة = 50%

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر النسبة العالية جيدة.

إذا أظهرت المراقبة الروتينية مستويات ثابتة من درجة الحرارة والرطوبة النسبية وفقًا لمعيار ISO 11799، فإن الظروف البيئية للوثائق هي الأمثل.

يجب أن يؤخذ في الاعتبار أنه في بعض البلدان ذات درجة الحرارة والرطوبة المرتفعة، قد تنحرف البيئة الحقيقية عن البيئة المناسبة.

يجب على المكتبات أيضًا مراعاة الضرر المحتمل من الضوء والإضاءة. الضوء بشكل عام ضار ويجب أن يبقى على أقل مستوى. يجب تجنب ضوء النهار المباشر. يجب عدم إضاءة غرفة المستودع أكثر مما هو ضروري؛ لاسترجاع الوثائق واستبدالها وفحص الغرفة وتنظيفها. بالنسبة للغرضين الأخيرين، يكفي وجود إضاءة تبلغ حوالي 100 لوكس (وحدة قياس الإضاءة) على مستوى الأرضية.

توفر المواصفة القياسية ISO 11799 أيضًا إرشادات حول التهوية وجودة الهواء وملوثات الهواء وأنظمة الوقاية من الحرائق والكشف عنها وإطفاءها.

يمكن أن تكون المراقبة البيئية سهلة نسبيًا وغير مكلفة. قد يكون من الصعب تحقيق المعايير دون تركيب نظام تكييف الهواء، ولكن من المهم أن يهدف إلى استقرار البيئة؛ نظرًا للتأثير الضار لدرجة الحرارة والرطوبة النسبية. باستخدام زجاج أو مرشح واق من الأشعة فوق البنفسجية والستائر والمظلات لتجنب اختراق أشعة الشمس، يمكن تحسين الظروف البيئية في غرف التخزين والقراءة.

يمكن تقليل الضرر المحتمل بسبب التلوث عن طريق ترشيح الهواء الخارجي الذي يدخل مناطق التخزين، أو إذا لم يكن الترشيح ممكنًا، يمكن إغلاق النوافذ والأبواب بشكل فعال. لتقليل التلوث الداخلي للمواد، يجب أن تُختبر مكونات المعدات، مثل أدوات الدهان، وفقًا لهذا الجانب. سيؤدي استخدام حاويات التخزين في جودة الأرشفة إلى حماية المجموعات إلى حد كبير (حاوية التخزين: عبارة عن هيكل متخصص يستوعب محركات الأقراص في نظام التخزين DS8000® ويعمل بالطاقة).

أمثلة وقراءات إضافية

كشف تقييم حفظ واسع النطاق تم إجراؤه في عدد كبير من دور المحفوظات والمكتبات في المملكة المتحدة أن 68٪ من مواد ما بعد عام 1850 يتم الاحتفاظ بها في ظروف بيئية غير ملائمة. ومع ذلك،

فقد أظهر البحث في معهد Image Permananance Institute (IPI)[1] أن انخفاض الرطوبة RH من 72 درجة فهرنهايت (22 درجة مئوية) إلى 62 درجة فهرنهايت (17 درجة مئوية) عند 50٪ رطوبة نسبية يمكن أن يضاعف متوسط العمر المتوقع للورق. نفس الانخفاض عند 40٪ رطوبة نسبية يضاعف متوسط العمر المتوقع.

أجرى اتحاد مكتبات البحث مسوحات لمستودعات المجموعات الخاصة في المكتبات الأعضاء في عامي 1995 و2006. كان أحد الأسئلة هو ما إذا كانت منطقة التخزين مجهزة لتوفير درجة حرارة ورطوبة يمكن التحكم فيها. أظهرت نتائج عام 1995 أن 70٪ لديها أجهزة للتحكم في درجة الحرارة و57٪ للرطوبة النسبية. في عام 2006، تمكن 72٪ من المجيبين من التحكم في درجة الحرارة، و64٪ الرطوبة النسبية.

تم اختبار مؤشر الأداء هذا في المكتبة الوطنية الإسبانية (BNE) منذ عام 2013. 100٪ من غرف التخزين في المكتبة الوطنية الإسبانية BNE لديها بيئة مناسبة. تتم مراقبة الظروف البيئية لجميع غرف التخزين وكذلك جميع مناطق المعارض باستخدام نظام آلي ويتم الإبلاغ عن المعلومات الحالية حول درجة الحرارة والرطوبة النسبية لجميع غرف التخزين بواسطة مسجلي البيانات الإلكترونية بشكل منتظم.

الخدمات

عام

13. رضا المستخدم

User satisfaction

الخلفية

بالنسبة لجميع أنواع المكتبات، يعد تقييم احتياجات المستخدمين ورضاهم عن المجموعات والخدمات المقدمة مسألة حاسمة. يمكن التحقق من احتياجات المستخدمين ورغباتهم، على سبيل المثال، من خلال تقييم بيانات الاستخدام أو شكاوى واقتراحات المستخدمين. يمكن استخدام مجموعات التركيز والمقابلات الشخصية لتقييم رأي المستخدم.

بشكل عام، تفضل معظم المكتبات استبيانات رضا المستخدم عن الخدمات وما تقدمه المكتبة. يمكن توزيع استبيانات المستخدمين أو إرسالها بالبريد/البريد الإلكتروني إلى عينة عشوائية من المستخدمين، أو يمكن وضع استبيان على شبكة الإنترنت على موقع المكتبة الإلكتروني.

يمكن أن تُطلب استبيانات مستويات مختلفة من تجارب المستخدمين مع خدمات المكتبة:

---

1 مركز أبحاث جامعي في كلية الفنون والتصميم في معهد روتشستر للتكنولوجيا (RIT) مكرس لدعم الحفاظ على مجموعات التراث الثقافي في المكتبات ودور المحفوظات والمتاحف حول العالم.، روتشستر، نيويورك.

- التجربة الخاصة والرضا عن خدمات المكتبة خلال آخر زيارة للمكتبة أو آخر استخدام لخدمة المكتبة.
- التجربة طويلة المدى والرضا عن خدمة معينة أو جميع خدمات المكتبة.
- التجربة والرضا مقارنة بمستوى الجودة المتوقع.

ستساعد استبيانات الرضا في تكييف خدمات المكتبة مع احتياجات واهتمامات المستخدمين. إنها تكشف عن أسباب عدم الرضا وبالتالي تساعد على اكتشاف المشاكل وأوجه القصور في تقديم الخدمة.

يعد تصميم استبيان رضا المستخدم أقل تعقيدًا في المكتبات التي لديها مجموعة سكانية محددة مستهدف خدمتهم، لأنهم يعرفون بنية ومستوى تعليم السكان. لا يوجد لدى المكتبات الوطنية مثل هؤلاء العملاء المحددون؛ يمكن للأشخاص المهتمين في جميع أنحاء العالم استخدام خدماتهم. لذلك يجب أن تأخذ استبيانات المستخدمين للمكتبات الوطنية بعين الاعتبار مجموعات مستخدمين مختلفة، مثل:

أ. المستخدمون العابرون Walk-in users. المسموح لهم استخدام المكتبة ولكنهم غير مسجلين كأعضاء.

ب. المستخدمون عن بعد (في جميع أنحاء العالم).

ت. الناشرون.

ث. المكتبات الأخرى التي تستخدم خدمات المكتبة الوطنية.

لاستطلاع آراء المستخدمين عن بعد، فإن الطريقة الأكثر فائدة هي إرسال استبيانات إلى الذين قاموا بالتسجيل لاستخدام خدمات المكتبة.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء درجة رضا المستخدم فيما يتعلق بخدمات المكتبة ككل أو عن بعض من خدمات المكتبة المختلفة.

من الممكن مقارنة نفس المكتبة على فترات زمنية مختلفة.

بشكل عام، تعتبر المقارنة بين المكتبات المختلفة صعبة للغاية، وتصلح فقط إذا كانت الظروف والأسئلة والإجراءات متطابقة.



تعريف مؤشر الأداء

هذا المؤشر هو متوسط التقييم الذي يقدمه المستخدمون على مقياس رقمي يتراوح من "غير راضٍ للغاية" إلى "راضٍ للغاية" للتعبير عن تصورهم لخدمات المكتبة ككل، والخدمات الفردية التي تقدمها المكتبة.

يجب أن يكون التصنيف عبارة عن مقياس رقمي، إما:

- مقياس من أربع نقاط، من 1 إلى 4، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.
- مقياس من خمس نقاط، من 1 إلى 5، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.
- مقياس من سبع نقاط، من 1 إلى 7، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.

نظرًا لأن بعض الأشخاص الذين تمت مقابلتهم قد لا يكون لديهم معلومات أو خبرة أو رأي حول الموضوع، فيجب تقديم بديل إضافي للإجابة (مثل: "**لم أستخدم الخدمة**"، "**ليس لدي خبرة بالموضوع**"، "**ليس لدي رأي**").

الطريقة / الطرق

عام

هناك طرق مختلفة لقياس لرضا المستخدم. الطريقة الأكثر استخداما هي طريقة القياس المباشر حيث يقوم المستخدمون بتقييم الخدمات وسماتها من خلال رضاهم وأهمية الخدمات لهم على مستويات مختلفة.

نهج آخر معروف في قطاع المكتبات هو نموذج التوقع (عدم تأكيد المتوقع)[2] في المتغيرات المختلفة. يقارن المستخدمون المنتج الفعلي وأداء الخدمة بتوقعاتهم السابقة. في الحالات التي يتم فيها تلبية توقعات المستخدم أو حتى تجاوزها، يكون المستخدم راضياً. هذا النهج يسمى أيضاً "تحليل الفجوة".

في الآونة الأخيرة، اختبرت المكتبات أيضًا طريقة بسيطة جدًا تم تطويرها في القطاع التجاري والتي تعتمد بشكل أساسي على سؤال واحد ويمكن استخدامها دون التواصل باستبيان طويل يقيس صافي نقاط الترويج Net Promoter Score (NPS)[3].

2 نظرية التوقع (المعروفة أيضًا باسم نظرية التوقع - عدم التأكيد Expectancy-Disconfirmation Theory) هي النظرية الأكثر قبولًا على نطاق واسع فيما يتعلق بعمليات إرضاء العملاء.

3 مقياس يستخدم في برامج تجربة العملاء، يقيس NPS ولاء العملاء للمؤسسة. يتم قياس درجات NPS من خلال استبيان سؤال واحد ويتم الإبلاغ عنها برقم من -100 إلى +100، ومن المستحسن الحصول على درجة أعلى.



طريقة القياس المباشر

تقوم المكتبة بتصميم استبيان يسرد الخدمات المحددة وجوانب الخدمات التي ترغب في تقييمها. يجب تصميم استبيانات خاصة لكل مجموعة مستخدمين، مثل: المستخدمين العابرين walk-in user (المسموح لهم استخدام المكتبة ولكنهم غير مسجلين كأعضاء)، أو المستخدمين عن بُعد، أو الناشرين، أو المكتبات الأخرى التي تستخدم خدمات المكتبة الوطنية.

بشكل عام، يتم توفير مقياس من أربع أو خمس أو سبع نقاط للإجابة على الأسئلة. يجب استخدام نفس المقياس في جميع نقاط الاستبيان، كما يجب إعطاء مساحة لمزيد من التعليقات.

يجب اختبار الاستبيان من قبل عينة صغيرة من المستخدمين في كل مجموعة مستخدمين؛ لمعرفة ما إذا كانت الأسئلة واضحة ومفهومة. إذا لم يتم إرسال الاستبيان مباشرة إلى أعضاء مجموعة مستخدمين محددة، على سبيل المثال: الناشرين أو المكتبات الأخرى، فيجب تضمين أسئلة حول حالة المستخدم في الاستبيان للتمييز بين احتياجات المجموعات المختلفة للمستخدمين.

يمكن أن تكون محتويات الاستبيان كما يلي:

أ. حالة المستخدم، مثل: الفئة العمرية والحالة (باحث، طالب، آخرون).

ب. الغرض من استخدام المكتبة، مثل: الدراسة والبحث، والاهتمامات المهنية، والاهتمامات العامة.

ت. الاهتمامات الموضوعية، مثل: الطب واللغة والأدب والفلسفة.

ث. تكرار استخدام المكتبة، مثل: تكرار زيارات المكتبة، وتكرار الاستخدام عن بعد، وتكرار استخدام الخدمات الخاصة (الإعارة بين المكتبات، والمراجع، والفهارس على الإنترنت، وغيرها).

ج. الرضا عن خدمات مكتبية معينة وجوانب الخدمة (على مقياس رقمي).

يمكن أن تكون هذه الخدمات:

- المجموعات (متباينة من حيث الكتب المطبوعة والإلكترونية، والمواد السمعية والبصرية، والمجموعات الوطنية والأجنبية).
- تسهيلات الدراسة والقراءة.
- ساعات العمل (ساعات الفتح).
- خدمة الإعارة.
- الإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق.
- فهرس (الفهارس) على الإنترنت.



- موقع المكتبة.
- الخدمة المرجعية.
- تدريب المستخدم.
- المعارض والفعاليات الثقافية الأخرى.
- الموظفون (المساعدة/التعاون، والكفاءة).

ثم يُطلب من عينة عشوائية من المستخدمين تعبئة الاستبيان. يمكن جمع البيانات عن طريق استبيان بريدي أو إلكتروني، أو من خلال مقابلة وجهاً لوجه، أو عن طريق مكالمة هاتفية، حسب الحاجة.

احسب متوسط رضا المستخدم عن كل خدمة أو جانب من جوانب الخدمة كما هو موضح في المعادلة (16.أ)

(أ ÷ ب) (16.أ)

حيث

أ: مجموع قيم كل خدمة أشار إليها المستخدمون.

ب: عدد الأشخاص الذين يجيبون على الأسئلة.

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

يتم حساب هذا المؤشر والإبلاغ عنه بشكل منفصل لكل سؤال في الاستبيان.

لكل خدمة، قم أيضًا بحساب التكرار الذي تظهر به كل قيمة، ثم احسب النسبة المئوية لكل قيمة. يوضح هذا التحليل الإضافي كيف يتم توزيع توقعات المستخدمين عبر نطاق من الاحتمالات.

يمكن استخدام مجموعة محددة من الأسئلة في الاستبيان لتحديد مصادر معينة لعدم الرضا، ولتحديد الأهمية النسبية للخدمات المختلفة.

الطريقة / المعادلة:

يجب عمل استبيان لقياس رضا المستفيدين لكل خدمة من خدمات المكتبة.

مثال:

لقياس النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب في مكتبة ما.

نقوم بعمل استبيان يتضمن السؤال التالي: ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟

م	السؤال عن الخدمة	1	2	3	4	5
	ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟					

حيث يشير الرقم (1) إلى أقل نسبة رضا، ويشير الرقم (5) إلى أعلى نسبة رضا



ونفترض أن عدد أعضاء المكتبة الذين أجابوا عن الاستبيان 200 فرد (يفترض ان يتم ضرب هذا الرقم × 5 لنحصل على أعلى درجة رضا) = 1000

وكان عدد الأفراد الذين أجابوا عن كل رقم كالآتي:

الرقم 1 (أقل نسبة رضا)	= 15 فردًا
الرقم 2	= 35 فردًا
الرقم 3	= 20 فردًا
الرقم 4	= 55 فردًا
الرقم 5 (أقل نسبة رضا)	= 75 فردًا

أ	= عدد الذين أجابوا برقم (1) × 1 =	15 × 1 = 15
ب	= عدد الذين أجابوا برقم (2) × 2 =	35 × 2 = 70
ج	= عدد الذين أجابوا برقم (3) × 3 =	20 × 3 = 60
د	= عدد الذين أجابوا برقم (4) × 4 =	55 × 4 = 220
هـ	= عدد الذين أجابوا برقم (5) × 5 =	75 × 5 = 375

مجموع الدرجات = 15 + 70 + 60 + 220 + 375 = 740

ز = مجموع درجات الاستبيان = 740

و = أعلى درجة رضا= (عدد الأفراد الذين أجابوا على الاستبيان = 200× 5 (اعلى درجة رضا)) = 1000

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (ز ÷ و) × 100

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (740 ÷ 1000) × 100

إذاً النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب بتلك المكتبة = 74 %

طريقة تحليل الفجوة

يمكن استخدام تحليل الفجوات لدراسة عوامل التشغيل التي تؤثر على رضا العملاء. يوضح تحليل الفجوة مدى نجاح المكتبة في الاستجابة لتوقعات العملاء. يوفر معلومات إضافية مُقارنةً بطريقة القياس المباشر.

يسرد الاستبيان الخدمات المحددة و/أو جوانب الخدمات التي سيتم تقييمها. يُطلب من المستخدمين تقييم الخدمة التي يرغبون في تلقيها والخدمة التي يتلقونها حاليًا. بشكل عام، يتم توفير مقياس من

أربع أو خمس أو سبع نقاط للإجابة على الأسئلة. يجب استخدام نفس المقياس في جميع أسئلة الاستبيان.

يمكن أيضًا تضمين أسئلة حول حالة المستخدم في الاستبيان. لدى الفئات المختلفة من المستخدمين احتياجات مختلفة، لذلك يمكن تحليل البيانات لتحديد مدى ارتباط الرضا بهذه المتغيرات.

اختر عينة عشوائية من المستخدمين واطلب منهم تعبئة الاستبيان. يمكن جمع البيانات عن طريق استبيان بريدي أو استبيان إلكتروني أو مقابلة وجهاً لوجه أو مقابلة هاتفية، حسب الحاجة.

يتم حساب متوسط رضا المستخدم عن كل خدمة أو جانب من جوانب الخدمة كما هو موضح في المعادلة (أ.17):

$$(أ \div ب) \qquad (أ.17)$$

حيث

أ: مجموع قيم كل خدمة حالية تلقاها وأشار إليها المستخدمون.

ب: عدد الأشخاص الذين يجيبون على الأسئلة.

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

يتم حساب الفجوة بين جودة الخدمة الملموسة والمتوقعة لكل خدمة أو جانب من جوانب الخدمة كما هو موضح في المعادلة (أ. 18):

$$ج = (أ_{س} - أ_{ص}) / ب \qquad (أ. 18)$$

حيث

$أ_{س}$: مجموع قيم كل خدمة حالية استلمها وأشار إليها المستخدمون.

$أ_{ص}$: مجموع القيم لكل خدمة يرغب في تلقيها المستخدمون وأشاروا إليها.

ب: عدد الأشخاص الذين يجيبون على السؤال.

قم بتضمين الأشخاص الذين أجابوا على كلا الجزأين من السؤال. يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

يتم حساب هذا المؤشر والإبلاغ عنه بشكل منفصل لكل سؤال في الاستبيان.

لكل خدمة، قم أيضًا بحساب التكرار الذي تظهر به كل قيمة. ثم احسب النسبة المئوية لكل قيمة. يوضح هذا التحليل الإضافي كيف يتم توزيع توقعات المستخدمين عبر نطاق من الاحتمالات.

يمكن استخدام مجموعة محددة من الأسئلة في المسح لتحديد مصادر معينة لعدم الرضا، ولتحديد الأهمية النسبية للخدمات المختلفة. يمكن استخدام الأسئلة المتعلقة بتوقعات المستخدمين من الخدمات المختلفة لتحديد تلك التي يوجد فيها أكبر تفاوت بين التوقع والتجربة.

صافي نقاط الترويج (NPS)

تم تطوير صافي نقاط الترويج NPS كمقياس ولاء للشركة، ووجدت الطريقة اهتمامًا واسعًا بسبب سهولة استخدامها.

تعتمد درجة صافي نقاط الترويج على افتراض أنه عندما يوصي الناس بشيء ما لشخص ما، فإنهم يتحملون نوعًا من المسؤولية عن جودة ما يوصون به. يعتمد صافي نقاط الترويج NPS على الردود على سؤال واحد. وبتطبيق المقياس على المكتبات يمكن أن تكون سؤال الاستبيان كالآتي:

- ما مدى احتمالية أن توصي بمكتبتنا/ منتجنا/ خدمتنا/ نشاطنا لصديق أو زميل؟

غالبًا ما يعتمد تسجيل هذه الإجابة على مقياس من 0 إلى 10 (0 = "غير مقبول على الإطلاق"، 10 = "مقبول جدًا"). يتم تجميع المستجيبين على النحو التالي:

- نقاط من 9 إلى 10 من المروجين: العملاء المخلصون الذين سيوصون الآخرين بالمكتبة / الخدمة.
- نقاط 7-8 سلبية: عملاء راضون ولكن غير متحمسين، وسريعي التأثر للخدمات التنافسية إذا كانت متوفرة.
- النتيجة 0-6 المنتقدين: العملاء غير الراضين الذين يمكن أن يضروا بسمعة المكتبة/ الخدمة من خلال الدعاية السلبية.

يتم احتساب صافي نقاط الترويج NPS عن طريق طرح النسبة المئوية للمستجيبين الذين ينتقدون الخدمة، من نسبة المستجيبين المروجين. لأغراض حساب NPS صافي نقاط الترويج، يتم احتساب المستجيبين السلبيين الكامن ضمن العدد الإجمالي للمستجيبين، وبالتالي تقليل النسبة المئوية للمنتقدين والمروجين ودفع النتيجة الصافية نحو 0.

بدأت المكتبات في استخدام NPS كطريقة سريعة وبسيطة لتقييم درجات رضا مستخدميها. يمكن استخدام مجموع نقاط المروج الصافي للمكتبة بأكملها بالإضافة إلى خدمات معينة.

يتم احتساب رضا المستخدم على أنه صافي نقاط الترويج كما هو موضح في المعادلة (19.أ):

(ل – م) (19.أ)

حيث

ل: النسبة المئوية للمروجين لجميع المستجيبين.

م: النسبة المئوية للمنتقدين من جميع المستجيبين.

يتم تقريب الناتج إلى علامة عشرية واحدة.

صافي نقاط الترويج NPS هو رقم يقع في النطاق من -100 إلى + 100.



مثال: في أحد الاستبيانات، 35٪ من المستجيبين هم من المروجين (9 أو 10)، و20٪ سلبيون (علامة 7 أو 8)، و45٪ ينتقضون المكتبة (من 0 إلى 6). صافي نقاط الترويج NPS هو (35-45) = -10.



شكل (1)

يوضح الجدول الآتي [4] عدد التعليقات لكل مستوى تصنيف، حيث يمثل 01 الأسوأ و10 يمثل الأفضل. في هذا المثال، كان هناك إجمالي 256 رد فعل.

جدول رقم (9) التعليقات حسب المستوى

التقييم	التغذية الراجعة	التغذية الراجعة %
01	23	8.98
02	31	12.11
03	12	4.69
04	15	5.86
05	17	6.64
06	21	8.2
07	23	8.98
08	29	11.33
09	51	19.92
10	34	13.28
	256	**%100**

4 QuestionPro ©لأبحاث السوق ومنصة إدارة الخبرة. https://2u.pw/f7lEQ، آخر زيارة 07 يونيو 2022.



حساب NPS: لتحديد صافي نقاط المروج، يتم الآن إضافة النقاط المئوية التي حققها المروجون، في هذه الحالة الموضعان 09 و10 مع القيم 13,28 + 19,92 = 33,2. الآن احسب مجموع المنتقدين، أي نتائج المواضع من 01 إلى 06. القيمة هنا 55,48. لا يتم أخذ مواقف ما يسمى بالخصوم، أي 07 و08، في الاعتبار. سيتم بعد ذلك تحديد صافي نقاط المروج في هذا المثال على النحو التالي:

المروجـــــــون العائـــــــدون (33,2) نـــــــاقص الكاشـــــــفات(55,48)

صافي نقاط الترويج لـ -22,28.

بالإضافة إلى تقديرهم للتوصية بالمكتبة/ الخدمة، يُطرح على المستجيبين السؤال البسيط "لماذا؟" والذي يعطي الفرصة لتبرير تقديرهم. لا توجد إجابات محددة مسبقًا. الميزة هي أن الإجابات التلقائية قد تغطي مجالًا واسعًا وتحتوي على أفكار جديدة، والعيب هو أنه صعب ويتطلب عمالة مكثفة لترميز وتحليل البيانات التي تم جمعها.

تفسير النتائج واستخدامها

لكل خدمة أو جانب من جوانب الخدمة، هذا المؤشر عبارة عن رقم به علامة عشرية واحدة بين 1 و 1،4 و 1،5 و 1،7 و 9 أو 1و10، اعتمادًا على المقياس المختار.

لتفسير الدرجات، من المهم أن تضع في اعتبارك أن النتائج تستند إلى رأي شخصي لعينة عشوائية من المستخدمين. يمكن أن تؤثر الظروف الفردية في وقت الاستبيان على الإجابات.

يعتبر ما يتوقعه المستفيدون عاملاً مهمًا فإذا لم يكن لديهم تجارب بخدمة ذات جودة عالية فقد يرضون بخدمة أقل وهذا هو السبب في تعذر المقارنة بين نوع من المكتبات وآخر.

الطريقة تحليل الفجوة:

- إذا كانت ج = 0 (محايدة)، فلا توجد فجوة بين جودة الخدمة المستلمة والمتوقعة.
- إذا كانت ج > 0 (فجوة إيجابية)، فإن الخدمة المستلمة أفضل من المتوقع.
- إذا كانت ج <0 (فجوة سلبية)، فإن الخدمة المستلمة تكون أسوأ من المتوقع.

كلما اقتربت الفجوة (ج) من الصفر، كان هناك توازن أفضل بين الرضا والأهمية.

يمكن اعتبار الفجوة (ج) بين -0.5 و +0.5 مقبولة، ومع ذلك:

- إذا كانت ج بين +0.5 و +1.0، فقد يتم تخصيص الكثير من الموارد لهذا الجانب.
- إذا كانت ج بين -0.5 و -1.0، فيجب مراعاة تدابير تحسين الجانب.
- إذا كانت ج < -1.0 أو ج > +1.0، فإن الوضع حرج: التدابير الفورية ضرورية خاصة عندما تكون قيمة ج سالبة.



تعتبر معدلات الرضا المرتفعة جيدة ويمكن استخدامها كأداة تسويقية فعالة للمكتبة. يشير انخفاض الرضا عن الخدمة إلى أوجه القصور في تقديم الخدمة. يمكن أن تقدم التعليقات المفتوحة للمستخدمين في الاستبيان مزيدًا من المعلومات حول أسباب عدم الرضا.

بالنسبة إلى صافي نقاط الترويج التي تتراوح من -100 إلى +100، سيتم اعتبار الرقم الموجب بشكل عام جيدًا.

يجب دائمًا استخدام مؤشر رضا مستخدم المؤشر، سواء تم حسابه عن طريق القياس المباشر أو تحليل الفجوة أو صافي نقاط الترويج، جنبًا إلى جنب مع مؤشرات أخرى لجودة الخدمة ومع إحصائيات الاستخدام للخدمات التي يتم تقييمها.

أمثلة وقراءات إضافية

قامت العديد من المكتبات بتطوير واستخدام استطلاعات الرضا الفردي، ولكن يوجد اليوم أيضًا العديد من الخيارات المتاحة للاستطلاعات القياسية. تم تقديم لمحة عامة عن مثل هذه الاستبيانات بواسطة أداة/ أدلة عمل.

في المكتبات الأكاديمية، وجد استطلاع LibQUAL + الذي طورته رابطة مكتبات البحث والذي يستخدم تحليل الفجوة قبولًا واسعًا.

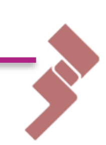
في المملكة المتحدة، تم تطوير استبيان قياسي بواسطة Society of College, National and University Libraries SCONUl جميع المكتبات الجامعية والوطنية في المملكة المتحدة وأيرلندا، بغض النظر عن مجموعة المهام، بالإضافة إلى المكتبات الوطنية والعديد من المكتبات التي تحتوي على مجموعات ذات أهمية وطنية. لا يطلب الاستبيان فقط الرضا عن الخدمات الفردية ولكن أيضًا عن أهمية كل خدمة للمستخدم. هذا يدعم قرارات الإدارة حيث سيتم التعامل مع الخدمات المهمة ذات معدلات الرضا المنخفضة أولاً.

في أستراليا، يتم استخدام مسح *Rodski*[5]، الآن مسح Insync في العديد من المكتبات تمامًا كما هو الحال في مسح SCONUS، فإنه يقيس الرضا عن الأداء مقابل أهمية الخدمة للمستخدم.

استخدمت المكتبات الوطنية في معظم الحالات استطلاعات الرضا لموضوعات خاصة أو مجموعات مستخدمين خاصة. أجرت مكتبة النظام الغذائي الوطنية في اليابان استبيانات للمستخدمين في

5 تُعرف هذه الأداة باسم مسح *Rodski*، يستخدم مسح *Rodski* منهجية ثنائية المتغير ويحلل كلاً من أهمية وأداء سلسلة من البيانات المتعلقة بالخدمة.

وتعد جامعة كوينزلاند سايبري واحدة من عدد من المكتبات الأسترالية التي استخدمت استبيان رضا العملاء الذي طورته مجموعة أبحاث *Rodski*، وقد مكنت cybrary من تحديد فرص التحسين والاستجابة بشكل أفضل لاحتياجات عملائها.





الموقع واستطلاعات للمستخدمين عن بُعد كل عامين منذ عام 2004. وهي تستهدف المستخدمين في الموقع والمستخدمين عن بعد بالتناوب.

تستخدم المكتبة التصنيف الآتي:

- "راضٍ" = 100 نقطة.
- "راضٍ نوعًا ما" = 50 نقطة.
- "غير راضٍ إلى حدٍ ما" = - 50 نقطة.
- "غير راضٍ" = - 100 نقطة.

في الاستبيان المستخدم عن بُعد لعام 2016، كان المتوسط للمستخدمين عن بُعد 48.1 نقطة. بالنسبة لأمناء المكتبات، كان المتوسط 56.6 نقطة. كانت الحاجة الخاصة للتحسين هي "سهولة العثور على المعلومات التي يحتاجها المستفيد" لموقع NDL[6] على الويب.

تُقيّم المكتبة البريطانية بانتظام مؤشراتها الرئيسية:

- رضا زوار غرفة القراءة (97٪ إما راضون جدًا أو راضون تمامًا عن خدمات غرفة القراءة في 2016/2015).
- الرضا عن سهولة العثور على المعلومات على موقع المكتبة (88٪ عام 2016/2015).
- الرضا عن المعارض (معدل استمتاع العميل)، (96٪ عام 2016/2015).

تقدم المكتبة الوطنية الإسكتلندية مسحًا لرضا المستخدمين المعاقين على صفحتها للحصول على معلومات المستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة.

استخدمت المكتبة الوطنية في إستونيا طريقة صافي نقاط الترويج NPS لقياس رضا مستخدميها. تعتمد درجة صافي نقاط الترويج على افتراض أنه عندما يوصي الناس بشيء ما لشخص ما، فإنهم يتحملون نوعًا من المسؤولية عن جودة ما يوصون به. يُسأل المستخدم: ما مدى احتمالية أن توصي بمكتبتنا/ منتجنا/ خدمتنا/ نشاطنا لصديق أو زميل؟ (0 = "غير مقبول على الإطلاق"، 10 = "مقبول جدًا"). بالإضافة إلى ذلك، يُسأل العميل السؤال البسيط "لماذا"؟

استخدمت المكتبة هذه الطريقة بشكل متكرر للمجموعات أو الخدمات الآتية:

- زوار جدد.
- خدمة مرجعية.
- التدريب المهني لأمناء المكتبات.

---

6 https://www.ndl.go.jp/en/





تقوم مكتبة إستونيا الوطنية أيضًا بوظيفة المكتبة البرلمانية. في عام 2015، طلبت المكتبة من أعضاء مجلس النواب:

- ما هو احتمالية أن توصي صديقك أو زميلك بخدمات غرفة القراءة في البرلمان بالمكتبة الوطنية؟

تمت إضافة سؤال حول التأثير: من فضلك، صِف كيف ساعدتك المكتبة في حياتك المهنية.

استخدمت المكتبة الوطنية الفنلندية طريقة صافي نقاط الترويج NPS لقياس رضا المستخدم عن خدمة Finna التي تعد واجهة مستخدم مشتركة لمجموعات المحفوظات الأرشيفات والمكتبات والمتاحف الفنلندية. تم قياس صافي نقاط الترويج NPS في المسوح في عامي 2016 و2018. في عام 2016 (14478 مشاركًا)، كانت النتيجة 29.9، وفي عام 2018 (33443 مشاركًا) كانت 43.9.

استخدم اتحاد AMKIT، الذي ينسق التعاون بين مكتبات جامعات العلوم التطبيقية (UAS) في فنلندا، صافي نقاط الترويج NPS في استبيان المستخدم في عام 2017. في هذا الاستبيان، كانت النتيجة الإجمالية 62.7 (12572 مشاركًا)، مما يشير إلى ارتفاع رضا المستخدمين بشكل كبير جدًا.

إمكانية الوصول

14. دقة الترفيف

Shelving accuracy

الخلفية

غالبًا ما تكون المكتبات الوطنية هي المقر الأخير للوثائق، خاصة بالنسبة للمنشورات ذات الطابع الوطني. لتعظيم إتاحة مجموعاتهم للمستخدمين، يجب تنظيم الموارد في نظام منطقي والحفاظ عليها وفقًا لذلك النظام. لا غنى عن الترفيف الصحيح للوصول السريع إلى المجموعة من قبل المستخدمين أو الموظفين. سيؤثر الترفيف غير الصحيح على سرعة استرجاع الوثائق.

تم دمج دقة الترفيف وسرعة إعادة الترفيف في الأهداف واتفاقيات مستوى الخدمة لجميع أنواع المكتبات وكذلك المكتبات الوطنية.

الهدف من مؤشر الأداء

يهدف مؤشر الأداء لتقييم إلى أي مدى توجد الوثائق التي تم تسجيلها في فهرس/فهارس المكتبة في أماكنها الصحيحة على الأرفف.

يمكن استخدام المؤشر لمجموعات محددة أو مجالات موضوعية. لكل منطقة محددة داخل المكتبة، يمكن مقارنة المؤشرات الناتجة لمعرفة ما إذا كان معدل الدقة يختلف بشكل كبير



يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم أخذ الاختلافات في التخزين وتكرار الاستخدام في الاعتبار.

تعريف مؤشر الأداء

نسبة الوثائق المسجلة في فهرس/فهارس المكتبة الموجودة في الأماكن الصحيحة على الأرفف وقت التحقق.

لا يتم تضمين الوثائق لتي يتم احتساب غيابها في سجلات المكتبة، على سبيل المثال: تلك التي لم تصل من المعالجة الفنية أو التي في الإعارة أو تم إخراجها لتجليد الكتب أو إصلاحها أو تم تسجيلها على أنها مفقودة في العينة.

نظرًا لأنه في المكتبات الوطنية، يتم تخزين الجزء الأكبر من المجموعة في الأرفف المغلقة، يقتصر المؤشر على الأرفف المغلقة.

الطريقة/ الطرق

افحص عينة من الأرفف ممثلة للأرفف المغلقة بمساعدة قائمة الأرفف.

لكل وثيقة في القائمة، سجل ما إذا كان قد تم وضعه على الرف بشكل صحيح. بالنسبة لجميع الوثائق المفقودة، تحقق مما إذا كان غيابها مسجلاً في سجلات المكتبة.

يجب إعادة الوثائق التي تنتظر الترفيف قبل العد.

بالنسبة لهذه الطريقة، يتم حساب دقة الترفيف كما هو موضح بالمعادلة (أ 20):

(أ ÷ ب) × 100 (أ 20)

حيث

أ: عدد الوثائق التي تم وضعها على الأرفف بشكل صحيح؛

ب: العدد الإجمالي للوثائق في العينة (باستثناء التي تم تسجيل غيابها في سجلات المكتبة).

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

ملاحظة : يشتمل عدد الوثائق المفقودة على كل من الوثائق التي تم وضعها في غير محلها وتلك المفقودة إذا لم يتم تدوين هذه الأخيرة على أنها مفقودة في سجلات المكتبة. يفترض هذا أن الترفيف الصحيح يعني قراءة متكررة للرفوف بحيث يتم ملاحظة الخسائر في مرحلة مبكرة.

مثال: مكتبة وطنية ما قامت باختيار مجموعة متنوعة من العناوين المقتناة بقاعاتها في موضوع تاريخ أفريقيا بهدف قياس مدى دقة الترفيف، وكان عدد العناوين في العينة 75 عنوان، وكان عدد العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة 67 عنوان، أما باقي العناوين في العينة بعضها لم يكن موجودًا في أماكنه الصحيحة وبعضها كان موجودًا بأماكن قريبة من أماكنه الصحيحة.

كيف يتم قياس مدى دقة الترفيف بقاعات تلك المكتبة حسب العينة المأخوذة؟

الطريقة: (أ) = العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة = 67 عنوان.

(ب) = إجمالي عدد العناوين بالعينة = 75 عنوان.

دقة الترفيف = (أ ÷ ب) × 100

دقة الترفيف = (67 ÷ 75) × 100

إذاً دقة الترفيف بتلك المكتبة الوطنية= 89 % تقريباً.

تحقق من عينة تمثيلية من الأرفف في مناطق الأرفف مغلقة. احسب عدد الوثائق على كل رف في العينة. سجل جميع الوثائق التي تم العثور عليها في المكان الخطأ بغض النظر عن ضياعها بالقرب من مكانها الصحيح أو بعيدًا عنه.

بالنسبة لهذه الطريقة، يتم حساب دقة الترفيف كما هو موضح في المعادلة (21.أ):

((أ - ب) / أ) ×100 (21.أ)

حيث

أ: العدد الإجمالي للوثائق الموضوعة على الأرفف وقت التحقيق.

ب: عدد الوثائق الموضوعة في غير محله على الأرفف.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. الدرجة العالية تعني دقة الترفيف العالية. تتأثر دقة الترفيف بعدة عوامل. الأهم هي

- تكرار قراءة الرف.
- سرعة إعادة الترفيف.

يمكن أن يشير المؤشر أيضًا إلى أن التصنيف أو أي نظام آخر لتنظيم الأرفف غير واضح ويصعب استخدامه، أو يحتاج إلى نظام أمان.

بالنسبة للمكتبات حيث يختلف الاستخدام كثيرًا بين أجزاء مجموعات المكتبة، يجب تقييم دقة الترفيف للأجزاء المختلفة من المجموعة بشكل منفصل، حيث أن الوثائق التي يتم استخدامها بشكل متكرر تكون أكثر عرضة لسوء الترفيف.

أمثلة وقراءات إضافية

يعد الترفيف الصحيح أمرًا ضروريًا للاستخدام الفعال لجميع مجموعات المكتبات، لكن المكتبات عادةً لا تجمع بيانات حول هذه المهمة أو لا تنشرها.

تقيم مكتبة النظام الغذائي الوطنية في اليابان دقة الترفيف للعناصر التي يطلبها المستخدمون. في عام 2007، كانت دقة الأرفف المغلقة 99،99٪.

تستخدم المكتبة الوطنية الأسبانية المؤشر كما هو موضح في ISO/TR 28118. في عام 2015، فحصت المكتبة 336720 وثيقة ووجدت 83،99٪ في أماكنها الصحيحة/تم ترفيفها بدقة في أماكنها.

15. الوصول المباشر من الصفحة الرئيسية

Direct access from the homepage

الخلفية

تقدم معظم المكتبات اليوم معلومات حول خدماتها والوصول إلى مواردها وخدماتها الإلكترونية عبر موقعها على الويب. هذا مهم بشكل خاص للمكتبات الوطنية، لأنها لا تخدم بشكل أساسي عملاء محليين، بل عملاء محليين ودوليين. وبسبب هذا، يعد الوصول عن بُعد إلى خدماتهم مسألة مهمة.

للمكتبات الوطنية مجموعات مستهدفة مختلفة لها اهتمامات وأغراض مختلفة عند الوصول إلى موقع المكتبة. لذلك يجب أن تقدم مواقع الويب الخاصة بالمكتبات الوطنية "تسجيل الدخول" لمجموعات المستخدمين الرئيسية. يجب أن يأخذ هذا في الاعتبار على الأقل الباحثين والزوار وأمناء المكتبات / المهنيين والناشرين، ويمكن أيضا أن يشمل أيضًا مجموعات مثل وسائل الإعلام (الصحافة) وشركات الأعمال والأصدقاء والداعمين للمكتبة أو الأشخاص ذوي الهمم.

يتم تحديد جودة موقع الويب الخاص بالمكتبة من خلال مدى ملاءمته للاستخدام. المحتويات والهيكل واللغة والتصميم وأدوات التنقل وإمكانية الوصول مجتمعة تشكل قابلية استخدام الموقع.

يمكن أن يكون تصميم الصفحة الرئيسية ومحتوياتها عاملاً حاسمًا لنجاح زيارة الموقع حيث أن الصفحة الرئيسية هي المدخل الافتراضي للمكتبة. يجب أن تكون المشكلات ذات الأولوية العالية مرئية إما مباشرة على الصفحة الرئيسية أو يمكن الوصول إليها بنقرة واحدة فقط أو بضغطة مفتاح في أحسن الأحوال؛ لذلك تم اختيار الوصول السريع إلى الخدمات والموارد الأكثر استخداما عبر الصفحة الرئيسية كمؤشر لجودة الموقع. إنه مؤشر قابل للتطبيق على كل صفحة مكتبة رئيسية، وسهل الاستخدام، ومع محتوى إعلامي يمكّن المكتبة من اتخاذ خطوات مباشرة لتحسين الوصول عبر الصفحة الرئيسية.



الهدف من مؤشر الأداء

يقوم مؤشر الأداء بتقييم ما إذا كانت الصفحة الرئيسية تؤدي بشكل مباشر أو سريع جدًا، بمصطلحات مناسبة، إلى المعلومات الأكثر طلبًا والخدمات الأكثر استخداما. تُقاس السرعة بعدد النقرات اللازمة للعثور على المعلومات/ الخدمات.

يمكن المقارنة بين المكتبات ذات المهام المماثلة إذا تم تقييم مجموعة موحدة من الموارد والخدمات.

لا يُقَيِّم المؤشر التصميم أو التنقل في موقع الويب أو المحتوى العام للموقع. كما أنها لا تشمل إمكانية الوصول لذوي الهمم.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو إمكانية الوصول إلى الموارد والخدمات الأكثر بحثًا عن طريق الصفحة الرئيسية لموقع المكتبة على الويب والتي تقاس بعدد النقرات وإمكانية فهم المصطلحات المستخدمة.

ملاحظة : تُعرَّف الصفحة الرئيسية بأنها الشاشة الرئيسية أو الافتتاحية لموقع الويب التي ترتبط بها جميع الصفحات الأخرى للمستخدمين.

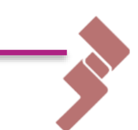
الطريقة

الطريقة المستخدمة هي نوع من الإرشادات المعرفية. تحاكي مجموعة صغيرة من الخبراء سلوك المستخدم عند البحث عن معلومات محددة عبر الصفحة الرئيسية.

تتمثل الخطوة الأولى في تحديد الخدمات والموارد التي يتم البحث عنها غالبًا في مكتبة معينة. يتضمن هذا القرار بشأن المصطلحات التي ستكون مناسبة ومفهومة للمستخدمين عند وصف الخدمات والموارد على الصفحة الرئيسية.

يجب النظر إلى مجموعة القضايا الرئيسية للصفحة الرئيسية للمكتبات الوطنية الموضحة هنا كنموذج أولي يمكن تكييفه مع الوضع الخاص للمكتبة. تمت إضافة معلومات إلى مجموعات المستخدمين التي ستكون أكثر اهتمامًا بكل من القضايا. تقوم المكتبات الوطنية بشكل متكرر بتجميع معلوماتها على الصفحة الرئيسية مثل:

- المجموعات.
- الفهارس (بحث).
- الخدمات / الاستخدام.
- قم بزيارتنا.
- عن المكتبة.
- الأخبار.



بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي العنوان المسمى "معلومات لـ.." إلى مجموعة مختارة من الموضوعات للمستخدمين الجدد، والباحثين والطلاب، والناشرين، وأمناء المكتبات، والمدارس، والأعمال التجارية/ رجال الأعمال، وما إلى ذلك.

لم يتم تضمين طرق البحث في موقع الويب، مثل وظائف البحث أو الأسئلة الشائعة (الأسئلة المتداولة) أو خريطة الموقع أو A - Z، في القائمة لأن سؤال المؤشر هو ما إذا كان يمكن العثور على الموارد والخدمات الأكثر استخداما مباشرة، وليس عن طريق وظائف البحث. انظر الجدول الآتي:

جدول رقم (10) هيكل الصفحة الرئيسية والقضايا/ المسائل الهامة

القضايا الرئيسية	شروط أخرى مناسبة	عناوين عامة محتملة	مجموعة اهتمام المستخدم
الرسالة والأسس القانونية	التفويض/ أمر رسمي، دور المكتبة، سياسة المجموعات، الإجراءات القانونية، التشريعات، واجبات المكتبة	عن المكتبة	الجميع؛ خاصة الناشرين والمكتبات
الطريق الى المكتبة	العنوان، الموقع، قم بزيارتنا، كيف تصل إلينا، خريطة للمكتبة	حول المكتبة وجهات الاتصال والاتجاهات	الزائرين
مواعيد العمل	ساعات العمل، ساعات عمل المكتبة،ساعات العملية	قم بزيارتنا، استخدام المكتبة	الزائرين
فهرس / الفهارس على الإنترنت	الفهرس المتاح على الخط المباشر، البحث مع الشرح	كيف تجد....، إيجاد معلومات، أدوات مساعدة	الجميع
ببليوجر افيا وطنية		خدمات الببليوجرافيا المركزية، الفهرس(الفهارس) كيف تجد....، إيجاد معلومات، أدوات مساعدة	الجميع
خدمات الإعارة	الإعارة، خدمة إعارة، استعارة، كيفية الحصول على كتاب	المستخدم، الخدمات	المستخدمون المحليون، الزوار
الخدمة المرجعية	مرجع إلكتروني، أسئلة مرجعية، استفسارات، اسأل أمين مكتبة، اسأل المكتبة	خدمات المعلومات	الباحثين وأمناء المكتبات



التسجيل للاستخدام	بطاقة المستخدم، بطاقة المكتبة، التسجيل، العضوية، كيفية الانضمام	شروط الوصول والاستخدام والخدمات	المستخدمون المحليون وعن بعد
الإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق	توريد الوثائق، التسليم الإلكتروني	كيف تحصل على كتاب، كيف تحصل على مقال، خدمات	المستخدمون المحليون وعن بعد، وأمناء المكتبات
خدمات النسخ	خدمات النسخ، خدمة التصوير الفوتوغرافي، خدمة الرقمنة، خدمة الميكروفيلم	استخدام، الخدمات	المستخدمون المحليون والبعيدون، المكتبيون
المجموعات الرقمية	مكتبة إلكترونية، مصادر إلكترونية، مصادر رقمية، مصادر على الإنترنت، وثائق متاحة على الإنترنت	المجموعات، البحث عن مجلة أو كل المقالات، الخدمات الإلكترونية، الخدمات عبر الإنترنت	الجميع
أخبار	الأحداث والمنتديات والمعارض		الجميع
جهات الاتصال	العناوين، دليل الموظفين		الجميع
معلومات لـ... (على سبيل المثال، الباحثون والناشرون والمؤلفون وأمناء المكتبات والمعلمون)	خدمات لـ...، بوابة لـ...	خدمات	مجموعة مستهدفة مختلفة

كخطوة ثانية، يختبر الخبراء الصفحة الرئيسية من حيث سرعة العثور على الخدمات / الموارد وفيما يتعلق بالمصطلحات التي تكون مفهومة ومناسبة للمستخدمين. يمكن أن يكون التصنيف كما هو موضح في الجدول الآتي:





جدول رقم (11) تقييم الصفحة الرئيسية

الخدمة / الموارد		نقرات	نقاط
	معلومات مباشرة على الصفحة الرئيسية، على سبيل المثال، العنوان، ومواعيد العمل، ومربع البحث في الفهارس	0	10
	مصطلح مناسب في الصفحة الرئيسية	1	8
	مصطلح مناسب في الصفحة الرئيسية	2	6
	مصطلح مناسب في الصفحة الرئيسية	3	4
	مصطلح مناسب في الصفحة الرئيسية	3 >	0
	مصطلح غامض في الصفحة الرئيسية	1	2
	مصطلح غامض في الصفحة الرئيسية	1 >	0

ستختار كل مكتبة قائمتها الخاصة "بالقضايا الرئيسية" المراد تقييمها.

سيظهر جزء فقط من "القضايا الرئيسية" مباشرةً على الصفحة الرئيسية، ولكن يجب أن تكون "على بُعد نقرة واحدة" فقط. ولا يهم التصنيف ما إذا كانت الموضوعات تظهر على الصفحة الرئيسية بترتيب منتظم أو في قائمة "روابط سريعة".

في بعض الصفحات الرئيسية، تُفتح قوائم العناوين الفرعية مباشرةً عندما يلمس الماوس المصطلح. يجب احتساب هذا على أنه نقرة واحدة، على الرغم من عدم وجود نقرة ضرورية، حيث لا يمكن تحديد المصطلح الذي يبحث عنه المستخدم مباشرةً عند النظر إلى الصفحة الرئيسية.

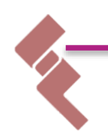
تعني كلمة "غامض" المصطلحات التي قد يسيء المستخدمون فهمها في بحثهم.

فيما يلي أمثلة للمصطلحات "الغامضة".

- يتم وضع طريقة طلب الكتب إلى غرفة القراءة تحت عنوان "الوصول إلى المواد".
- يتم وضع التصوير تحت عنوان "تسليم الوثائق".

يتم تصنيف المصطلحات المسماة "عنوان عام محتمل" في القوائم أعلاه والتي تؤدي إلى المعلومات المطلوبة على أنها لغة مناسبة، ولكن يجب حساب النقرات الضرورية من العناوين العامة.

يتم حساب إمكانية الوصول إلى الخدمات / المعلومات الأكثر استخداما كما هو موضح في المعادلة (22/أ):





(أ ÷ ب)، حيث

أ: العدد الإجمالي للنقاط المتاحة التي تم الوصول إليها.

ب: العدد الإجمالي للقضايا الرئيسية في القائمة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو رقم حقيقي موجب بين 0 و10. تعتبر الدرجة العالية جيدة. يمكن اتخاذ الإجراءات الآتية من أجل تحقيق درجة أفضل:

ضع رابطًا للخدمات الأكثر استخداما مباشرةً على الصفحة الرئيسية.

تغيير مصطلحات المكتبة إلى مصطلحات سهلة الاستخدام: ثبت أن الروابط القائمة على المهام مثل "العثور على كتب" أو "العثور على مقالات" أسهل في الفهم من مصطلحات مثل "قواعد البيانات" أو "المجلات الإلكترونية". ربما لن ينقر المستخدمون على الرابط إذا كانوا لا يعرفون ماذا يفعلون من المصطلح. ما يشير إليه المصطلح

تجنب الاختصارات التي لا يعرفها المستخدمون، مثل "ILL". استخدم مجموعة متسقة من المصطلحات، مثل "الدوريات" بجانب "المجلات الإلكترونية".

تقييم الأسئلة المتداولة ووضع المواضيع على الصفحة الرئيسية. إذا تكرر السؤال (على سبيل المثال، "كيف يمكنني أن أصبح مستخدمًا" أو "أين يمكنني العثور على المقالات")، فقد يكون من الأفضل أن يكون لديك رابط على الصفحة الرئيسية بدلاً من إحالة المستخدم إلى "الأسئلة الشائعة".

تكمن المشكلة في تقديم وصول سريع إلى الخدمات الرئيسية عبر الصفحة الرئيسية لجميع مجموعات المستخدمين في أن الصفحة الرئيسية يجب، من جهة، تقديم جميع المعلومات ذات الصلة، ومن جهة أخرى، يجب ألا تكون محملة بشكل زائد ومربك. يمكن أن يكون هذا مشيًا على حبل مشدود بين الرغبات المتضاربة. يجب أن تقتصر المعلومات الموجودة على الصفحة الرئيسية على المعلومات الضرورية.

أمثلة وقراءات إضافية

اختبرت المكتبة الوطنية السويدية المؤشر كما هو موضح في ISO/TR 28118 في عام 2007 وحسبت درجة 7.7312، كما تم اختبار مؤشر الأداء أيضًا في المكتبة الوطنية الإسبانية في عامي 2014 و2015؛ كانت النتيجة 7,53 درجة.



16. النسبة المئوية للوصول إلى الفهرس عبر الخط المباشر/الإنترنت باستخدام الأجهزة المحمولة

Percentage of accesses to the online catalogue via mobile devices

الخلفية

مع تزايد استخدام الهواتف الذكية، يتوقع مستخدمو المكتبة الاتصال بخدمات المكتبة أينما كانوا. لذلك، تقوم المكتبات بإنشاء تطبيقات مكتبة أو مواقع ويب للهواتف المحمولة والأجهزة المحمولة الأخرى، مثل الأجهزة اللوحية. لعدة سنوات حتى الآن، تقدم المكتبات الوطنية أيضًا خدمات للأجهزة المحمولة، وخاصة الفهارس المحمولة عبر الإنترنت. يتم ذلك إما عن طريق تطبيق فهرس خاص أو عن طريق واجهة فهرس عبر الإنترنت للوصول بواسطة الهاتف المحمول.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس المؤشر مدى نجاح المكتبة في الوصول إلى مستخدميها من خلال خدمات الأجهزة المحمولة.
يمكن إجراء مقارنة بين المكتبات إذا تم استخدام نوع مماثل من التطبيقات أو واجهة الهاتف المحمول للفهرس عبر الخط المباشر/ الإنترنت.

تعريف مؤشر الأداء

النسبة المئوية للوصول إلى الفهرس عبر الخط المباشر/ الإنترنت من خلال الأجهزة المحمولة. يُعرَّف الجهاز المحمول بأنه جهاز كمبيوتر محمول، مصمم ليتم حمله واستخدامه في اليدين، وعادة ما يكون به شاشة عرض مع إدخال وسيلة إدخال: اللمس و/أو القلم و/أو لوحة المفاتيح والاتصال بالإنترنت.
مثال: الهواتف المحمولة أو أجهزة قراءة الكتب الإلكترونية أو الأجهزة اللوحية.
يعنى هذا المؤشر، الوصول هو طلب ناجح لخدمة توفرها المكتبة عبر الإنترنت.
ملاحظة : الوصول هو دورة واحدة من أنشطة المستخدم التي تبدأ عادةً عندما يتصل المستخدم بخدمة عبر الإنترنت مقدمة من المكتبة وينتهي بإنهاء النشاط إما صريح (عن طريق ترك قاعدة البيانات من خلال الخروج/ تسجيل الخروج) أو ضمني (انتهاء المهلة المستحقة لعدم نشاط المستخدم).

الطريقة

احسب عدد مرات الوصول إلى الفهرس عبر الإنترنت من خلال الأجهزة المحمولة كجزء من جميع عمليات الوصول إلى الفهرس عبر الإنترنت خلال فترة محددة.

إذا تم تصميم الخدمة بشكل مستقل عن نظام أساسي خاص، فيمكن استخدام إحصائيات مدونة الويب.

إذا كان تطبيقًا متخصصًا، فيجب أن يتم التقاط أرقام الاستخدام عن طريق هذا التطبيق.

ملاحظة 1: إذا تم استخدام الفهرس عبر الإنترنت داخل المكتبة، فقد يستخدم العديد من المستخدمين نفس محطة العمل واحدًا تلو الآخر، ولا يمكن فصل عمليات الوصول. في معظم الأنظمة، يتم قطع الوصول بعد وقت محدد من عدم الاستخدام وبالتالي تجنب جزء من المشكلة.

ملاحظة 2: من المرجح أن يقلل التخزين المؤقت للمستعرض أو الوكيل proxy من عدد الطلبات المسجلة في ملفات السجل.

يتم حساب النسبة المئوية للوصول إلى الفهرس عبر الإنترنت من خلال الأجهزة المحمولة كما هو موضح في المعادلة (أ.23):

(أ ÷ ب) (أ.23)

حيث

أ: عدد مرات الوصول إلى الفهرس عبر الإنترنت عبر الأجهزة المحمولة.

ب: إجمالي عدد مرات الوصول إلى الفهرس عبر الإنترنت.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو عدد صحيح بين 0 و100. تشير الدرجة العالية إلى أن فهرس الأجهزة المحمولة مناسب لمستخدمي المكتبة.

قد يتأثر المؤشر بعدة عوامل، بعضها خارج عن سيطرة المكتبة، مثل:

- مستوى الوصول إلى الشبكة؛
- جودة الواجهة؛
- توزيع الهواتف المحمولة في بلد ما؛
- الترويج للخدمة من قبل المكتبة.

أمثلة وقراءات إضافية

أحصت المكتبة الوطنية الهولندية Library of Netherland National 4111 وصولاً إلى الفهرس الإلكتروني لشهر يوليو من عام 2016. فقط 75،2٪ من عمليات الوصول جاءت عن طريق الهاتف المحمول و 72،2٪ عن طريق الجهاز اللوحي (التابلت) كان معدل النشاط - زيارات صفحة واحدة فقط - مرتفعًا

نسبيًا في كلتا الحالتين. كان وقت الجلسة لمستخدمي الهاتف المحمول أقصر بكثير مما كان عليه عندما تم استخدام أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة اللوحية.

أحصت مكتبة ولاية بافاريا في ميونيخ 6837000 عملية وصول إلى الفهرس عبر الإنترنت خلال عام 2015، منها 664113 بما يعادل (66،1٪) جاءت عن طريق الأجهزة المحمولة

17. متوسط وقت استرجاع الوثائق من الأرفف المغلقة

Median time of document retrieval from closed stacks

الخلفية

نظرًا لدورها كأمينةٍ على التراث الوثائقي الوطني، تخزن المكتبات الوطنية معظم مجموعاتها في أرفف مغلقة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون هناك نقص في المساحة، لذلك اضطرت بعض المكتبات الوطنية إلى تحديد موقع جزء من مجموعاتها في مباني خارج الموقع.

في هذا السياق، يعد الوقت المستغرق في جلب المواد من الأرفف المغلقة لتسليمها إلى المكتبات أو المستخدمين أمرًا بالغ الأهمية للوصول السريع والفعال إلى المجموعات.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء ما إذا كانت عمليات الاسترجاع فعالة.

يمكن مقارنة المكتبات إذا تم أخذ الظروف المحلية المتعلقة بالمباني والنقل وما إلى ذلك في الاعتبار.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو متوسط الوقت المنقضي بين طلب وثيقة تم وضعها في أرفف مغلقة ولحظة توفره للمستخدم داخل المكتبة أو جاهزًا لإرساله إلى المستخدمين أو المكتبات الأخرى.

يتم قياس الفاصل الزمني بساعات عمل المكتبة (الساعات التي تكون فيها المكتبة مفتوحة للعمل، باستثناء عطلات نهاية الأسبوع والعطلات أو الأيام الأخرى التي تكون فيها المكتبة مغلقة).

الطريقة /الطرق

اختر عينة عشوائية من الوثائق المملوكة للمكتبة، المخزنة في أرفف مغلقة ويطلبها المستخدمون أو في الإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق.

لكل طلب، قم بتسجيل تاريخ ووقت اليوم الذي تم فيه تسليم الطلب والوقت الذي كان فيه الوثيقة جاهزًا لتجميعه من قبل المستخدم أو جاهزًا لإرساله إلى المستخدم أو مكتبة أخرى. اطرح وقت البدء من وقت الانتهاء، معبراً عنه بالدقائق أو الساعات كما يبدو مناسبًا أكثر.

يتم تحديد الوقت الوسيط لاسترداد الوثيقة من الأرفف المغلقة عن طريق ترتيب الطلبات بترتيب تصاعدي حسب وقت الاسترجاع. متوسط الوقت هو قيمة الطلب في منتصف قائمة الترتيب. إذا كان

عدد الطلبات زوجيًا، فإن متوسط الوقت هو متوسط القيمتين في منتصف قائمة الترتيب، مقربًا إلى أقرب دقيقة.

يمكن إنشاء العينة بطريقتين مختلفتين.

أ. يتم سحب العينة من بين العناوين المملوكة للمكتبة وليس على سبيل الإعارة. يتم تقديم الطلبات من قبل الباحثين أو وكلائهم في أوقات عشوائية خلال فترة أخذ العينات ويتم تسجيل وقت تسليم الطلب.

ب. يتم سحب العينة بين الطلبات الفعلية في الوقت الذي تكون فيه الوثائق جاهزة لتجميعها من قبل المستخدم أو جاهزة لإرسالها إلى المستخدم أو مكتبة أخرى. تفترض الطريقة أن يتم تسجيل تاريخ الطلب ووقته كجزء من الروتين العادي.

ملاحظة 1: تُترك الطلبات الفاشلة خارج الحساب لأنه لا يمكن تخصيص وقت إنهاء للطلبات الفاشلة

ملاحظة 2: يتم احتساب الطلبات الفاشلة للوثائق المخزنة خارج الموقع بشكل منفصل.

مثال: مكتبة ما تلقت طلبات لبعض عناوين أوعية معلومات مقتناة بالمكتبة داخل رفوف مغلقة، واختلف الزمن المستغرق للتسليم المستفيد الوعاء من عنوان لآخر، وكان عدد الطلبات زوجياً، وكان الزمن المستغرق بالدقائق كالآتي: 5 – 6 – 3 – 5 – 4 – 7 – 2 – 6 – 3 – 2 – 3 - 8

كيف يتم حساب الزمن الأوسط للحصول على الوعاء من رفوف مغلقة؟

الطريقة:

يتم ترتيب هذه الأزمنة كالآتي:

2 – 2 - 3 – 3 – 3 – **4 – 5** – 5 – 6 – 6 – 7 – 8

(أ) = 4

(ب) = 5

بما أن عدد الطلبات زوجياً فإن الزمن الأوسط للاسترجاع = (أ + ب) ÷ 2

الزمن الأوسط للاسترجاع من رفرف مغلقة = (4 + 5) ÷ 2

وتقرب النتيجة لأقرب دقيقة صحيحة

إذاً الزمن الأوسط للاسترجاع من رفرف مغلقة بتلك المكتبة = 5 دقائق.

تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي بدون حد أقصى. يتم التعبير عن المؤشر بالدقائق أو الساعات والدقائق.

يعتبر وقت الاسترجاع القصير جيدًا. قد يتأثر وقت الاسترجاع بعدد الطلبات في أوقات الذروة أو ظروف التخزين أو دقة الترفيف.

إذا كان وقت الاسترجاع طويلًا جدًا، فيمكن للمكتبة:

- إعادة تنظيم سير العمل.
- توفير التدريب لموظفي الترفيف.
- زيادة عدد العاملين على الترفيف، خاصة في أوقات الذروة.
- إدخال قراءة منتظمة للرفوف من أجل تحقيق دقة ترفيف عالية.

أمثلة وقراءات إضافية

أدرجت العديد من المكتبات الوطنية وقت استرجاع الوثائق في معايير الخدمة الخاصة بها.

تتعهد المكتبة الوطنية الأسترالية في ميثاق الخدمة الخاص بها بتسليم 90٪ من العناصر المطلوبة من مناطق التخزين بالموقع في غضون 45 دقيقة. بالنسبة للعناصر المطلوبة من مخزنها خارج الموقع، فإن الهدف هو تسليم 90٪ من العناصر في غضون ساعتين من أوقات انقطاع خدمة البريد السريع.

يتضمن رمز الخدمة الخاص بالمكتبة البريطانية للقراء والزائرين أيضًا أهدافًا تتعلق بوقت تسليم العناصر المخزنة في الموقع وخارجه. في حالة غرف القراءة في سانت بانكراس، لندن، تنص الرموز على أن 90٪ من عناصر المجموعة المخزنة في الموقع سيتم تسليمها في غضون 70 دقيقة و90٪ من عناصر المجموعة مخزنة في مكان آخر في لندن في غضون 3 ساعات. في حالة غرفة قراءة الصحف، الموضوعة في Colindale (منطقة في لندن)، ستسلم المكتبة 90٪ من عناصر المجموعة المخزنة في الموقع في غضون 60 دقيقة.

تظهر مؤشرات الأداء الرئيسية المدرجة في التقرير السنوي للمكتبة لعام 2012/2011 أن الهدف من عناصر المجموعة المخزنة في غرف القراءة في سانت بانكراس قد تم تحقيقه بل وتم تجاوزه: بلغت النسبة المئوية 94٪.

تستخدم المكتبة الوطنية في النمسا المؤشر كما هو موضح في ISO/TR 28118. في عام 2015، كان وقت الاسترجاع لعينة من 200 طلب ساعة واحدة و36 دقيقة.

تقيس مكتبة إسبانيا الوطنية وقت استرجاع الوثائق بانتظام. الهدف هو إتمام التعاملات في غضون 30 دقيقة. في عام 2015، تم تسليم 99.35٪ من المنشورات المطلوبة خلال ذلك الوقت.

18. سرعة الإعارة بين المكتبات

Speed of interlibrary lending

الخلفية

غالبًا ما تكون المكتبات الوطنية هي المقر الأخير للإعارة بين المكتبات، خاصة بالنسبة للمنشورات ذات الطابع الوطني، كما أنها في كثير من الحالات، مسؤولة عن إدارة أنظمة تقاسم الموارد الوطنية وتطوير الاستراتيجيات والسياسات والمعايير بشكل متزايد لتقديم خدمات الإعارة التعاونية بشكل أكثر كفاءة وفعالية على المستويين الوطني والدولي.

توصي "إرشادات الإفلا لأفضل الممارسات في الإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق" بأن تحدد المكتبات مؤشرات الأداء لمستويات الخدمة ووقت الاستجابة.

إن ضرورة تقييم الأداء في الإعارة بين المكتبات واضحة وهناك اتفاق عام في الأدبيات على أن الوقت المستغرق (الوقت بين بدء الطلب واستكماله) هو أحد المعايير الأساسية والأكثر استخداما.

الهدف من مؤشر الأداء

يقوم مؤشر الأداء بتقييم الفاصل الزمني لاستكمال إعارة بين المكتبات أو معاملة تسليم الوثائق الإلكترونية بنجاح، من الطلب الأولي إلى إرسال المادة (المواد) المطلوبة. وبالتالي"

ما إذا كانت خدمات التسليم منظمة بشكل فعّال؟

ما الأولوية التي تعطيها المكتبة لدورها في مشاركة موارد المكتبة؟

يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم استخدام نوع مماثل من نظام الإعارة والتسليم.

تعريف مؤشر الأداء

عدد الساعات المطلوبة لموظفي المكتبة لإكمال عملية الإعارة بين المكتبات أو معاملة تسليم الوثائق بنجاح.

تكتمل المعاملة عندما يتم إرسال العنصر إلى المكتبة الطالبة أو مباشرة إلى المستخدم بواسطة مكتبة الإعارة.

يتم قياس الفاصل الزمني بساعات عمل المكتبة (الساعات التي تكون فيها المكتبة مفتوحة للعمل باستثناء عطلات نهاية الأسبوع أو الإجازات أو الأيام الأخرى التي تكون فيها المكتبة مغلقة).

الإعارة بين المكتبات هي استعارة وثيقة في شكل مادي أو تسليم وثيقة، أو جزء منه، في شكل منسوخ، من مكتبة إلى أخرى لا تخضع لنفس الإدارة.

تسليم الوثيقة الإلكتروني بمعنى هذا المؤشر هو النقل الإلكتروني لوثيقة أو جزء من وثيقة من مجموعة المكتبة إلى مستخدم، بوساطة موظفي المكتبة، وليس بالضرورة عبر مكتبة أخرى.

وقت الاستلام هو تاريخ ووقت استلام مكتبة الإعارة للطلب.

وقت الإرسال هو تاريخ ووقت إرسال العنصر المطلوب إلى المكتبة الطالبة أو مباشرة إلى المستخدم.

الطريقة

يتم حساب سرعة الإعارة بين المكتبات كما هو موضح في المعادلة (أ.24):

(أ ÷ ب)، حيث (أ.24)

أ: عدد الساعات لإكمال عدد محدد من الإعارات بين المكتبات (الإعارة التعاونية) أو عمليات تسليم الوثائق.

ب: عدد عمليات الإعارة بين المكتبات بالإضافة إلى عمليات تسليم الوثائق.

استبعد الأيام التي تكون المكتبة مغلقة للعمل.

قم بالتقريب لأقرب ساعة كاملة.

يمكن أخذ العينات. الطريقة الموصى بها هي "أسبوع عادي". "الأسبوع العادي" هو الوقت الذي لا يكون مزدحمًا بشكل غير عادي ولا يكون بطيئًا بشكل غير عادي. تجنب الإجازات وفترات العطلات الرسمية، والإجازات والأيام التي تحدث فيها أحداث غير عادية في المجتمع أو في المكتبة. اختر أسبوعًا تكون فيه المكتبة مفتوحة لساعات منتظمة.

إذا كانت طريقة "العد الكامل" مفضلة، فيجب جمع البيانات شهريًا لتقليل العبء على الموظفين عند تحليل النتائج.

مثال: استغرقت مكتبة ما 144 ساعة لتوفير بعض العناوين بالمكتبة يبلغ عددها 2 عنوان، وقامت المكتبة بإجراءاتها في البحث عن تلك العناوين ومن ثم طلبها من مصادر خارجية، وقد بلغ عدد العناوين التي تم الحصول عليها من المصادر الخارجية وتوصيلها 2 عنوان.

كيف يتم حساب سرعة الإعارة بين المكتبات؟

أ: عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية= 144 ساعة.

ب: عدد الطلبات التي تم استلامها خلال فترة الدراسة = 2 عنوان.

سرعة الإعارة بين المكتبات = (أ ÷ ب)

سرعة الإعارة بين المكتبات = (144 ÷ 2)

إذاً متوسط الزمن المستغرق لتوصيل الوعاء من خلال الإعارة بين المكتبات بين المكتبات = 72 ساعة (3 أيام).



تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي موجب بدون حد أقصى.

تعتبر الدرجة الأقل عادة جيدة. ستعلم المكتبة ما إذا كانت عملياتها منظمة بشكل فعال.

يمكن أن يتأثر مؤشر الأداء بنوع المادة المطلوبة وشكل التسليم. يكون تسليم وثيقة من مورد إلكتروني أسرع مما لو كان لابد من احضار عنصر من الأرفف وإرساله عن طريق الفاكس أو البريد العادي.

يمكن أن يتأثر مؤشر الأداء أيضًا بالظروف الداخلية. طاقم العمل وحجم المجموعات والأيام التي قد تغلق فيها المكتبة للعمل، ويمكن أن تؤثر تأخيرات التسليم بشكل كبير على النتيجة.

من المفيد لتفسير النتائج النظر أيضًا في البيانات الخلفية والحقائق، مثل عدد الطلبات التي تتم معالجتها كل عام، وعدد العناصر المطلوبة من المؤسسات الأخرى، وما إذا كانت أشكال مجموعات محددة (مثل التسجيلات الصوتية، والمسلسلات المطبوعة) متاح للإعارة بين المكتبات، أو ما إذا كانت هناك رسوم للإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق.

أمثلة وقراءات إضافية

يهدف ميثاق الخدمة التابع للمكتبة الوطنية الأسترالية إلى إرسال العناصر المطلوبة من خلال مكتبة محلية في غضون 4 أيام عمل من استلام طلب الخدمة القياسية أو في غضون ساعتين إلى يوم واحد اعتمادًا على مستوى الخدمة ذات الأولوية المطلوبة.

تتبع المكتبة أيضًا الرمز/الكود الأسترالي لمشاركة الموارد بين المكتبات (ILRS) والذي يتضمن المعايير الآتية لوقت استجابة المورد (الوقت بين تلقي المكتبة الموردة طلبًا وإرسال العنصر أو الإشارة إلى استحالة التوريد):

أ- سريع: 2 ساعة.

ب- وقت الذروة: 24 ساعة.

ت- الأساسية: 4 أيام عمل.

تستخدم المكتبة الوطنية النمساوية المؤشر كما هو موضح في ISO/TR 28118. في عام 2015، كانت سرعة الإعارة بين المكتبات للكتب 13 ساعة و50 دقيقة.

تشير تقارير المكتبة الوطنية الهولندية de Samenwerkingsverband van Nederlandse Universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek (UKB) إلى النسبة المئوية التراكمية لسرعة الإعارة بين المكتبات بعد يوم واحد يجب أن تكون 44،80٪ في 2016 و48،85٪ في 2015).





تقيس المكتبة الوطنية الإسبانية سرعة الإعارة بين المكتبات بانتظام. الهدف هو إتمام المعاملات في غضون 3 أيام عمل كحد أقصى. في عام 2015، تم الرد على 98،6٪ من الطلبات الواردة من المكتبات الأخرى خلال ذلك الوقت.

تمتلك مكتبة النظام الغذائي الوطنية في اليابان معيار الخدمة للرد على 80٪ أو أكثر من طلبات الإعارة بين المكتبات، إما عن طريق تسليم المواد المطلوبة أو من خلال شرح سبب عدم القدرة على التسليم، في غضون 3 أيام عمل بعد تلقي الطلبات.

تتمتع المكتبة أيضًا بمعيار الخدمة لتسليم الوثائق للرد على 80٪ أو أكثر من الطلبات الواردة عبر الإنترنت في غضون 5.0 يوم عمل بعد تلقي الطلبات.

كانت نتائج العام المالي 2015 هي 3.2 يوم عمل للرد على 80٪ من طلبات الإعارة بين المكتبات و4.0 يوم عمل للرد على 80٪ من طلبات تسليم الوثائق.

الخدمة المرجعية

19. معدل الرد بالإجابات الصحيحة

Correct answer fill rate

الخلفية

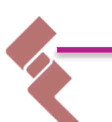
عند تقديم أي خدمة مرجعية (سواء كانت تقليدية أو رقمية)، فإن الهدف الأساسي والمنطقي هو تقديم الإجابات الصحيحة على الأسئلة المرجعية الواردة. ولذلك فإن قياس دقة الإجابات أمر بالغ الأهمية لتقييم جودة الخدمات المرجعية.

في سياق المكتبات الوطنية، أظهرت دراسة مؤتمر أمناء المكتبات الأوروبيين الوطنيين (CENL) حول مقاييس الأداء في المكتبات الوطنية الأوروبية أن المكتبات المشاركة اعتبرت هذا المؤشر الأكثر صلة بالمؤشرات الواردة في ISO 11620.

تدعم المكتبات الوطنية أمناء المكتبات والباحثين من خلال تزويدهم بالمعلومات بناءً على مجموعاتهم الوطنية والدولية الضخمة التي تعمل كمجموعات احتياطية للدولة. يعتبر هذا المؤشر أكثر أهمية للمكتبات الوطنية منه للمكتبات الأكاديمية أو العامة لأنه يوضح موثوقية خدماتها المرجعية كمقر أخير للوثائق في الدولة.

الهدف من مؤشر الأداء

يُقَيِّم المؤشر إلى أي مدى يستطيع العاملون بالخدمة المرجعية تلبية المتطلبات الأساسية لخدمة مرجعية جيدة، أي تقديم إجابات صحيحة على الأسئلة.





لن تكون المقارنة بين المكتبات ممكنة إلا إذا تم استخدام نفس المجموعة المحددة مسبقًا من الأسئلة المرجعية.

تعريف مؤشر الأداء

يقصد بالمؤشر عدد الأسئلة المرجعية التي تمت الإجابة عليها بشكل صحيح مقسومًا على العدد الإجمالي للأسئلة التي تم التعامل معها.

يُعرَّف السؤال المرجعي بأنه جهة اتصال معلومات تتضمن معرفة أو استخدام مصدر معلومات واحد أو أكثر (مثل المواد المطبوعة وغير المطبوعة، وقواعد البيانات المقروءة آليًا، والفهارس الخاصة بالمكتبة والمؤسسات الأخرى) من قبل موظفي المكتبة.

ملاحظة 1: يمكن أن يشتمل السؤال المرجعي أيضًا على توصيات أو تفسير أو تعليمات حول استخدام هذه المصادر.

ملاحظة 2: يمكن أن يعالج سؤال مرجعي واحد عدة قضايا/ مسائل.

ملاحظة 3: يمكن طرح السؤال بوسائل متعددة: شخصيًا أو عن طريق الهاتف أو البريد العادي أو الفاكس أو الوسائط الإلكترونية (عبر البريد الإلكتروني أو موقع المكتبة الإلكتروني أو آليات الاتصال الشبكي الأخرى).

من الضروري ألا تتضمن المكتبات أسئلة إعلامية (توجيهية وإدارية)، على سبيل المثال، لتحديد مكان العاملين أو المرافق، فيما يتعلق بمواعيد العمل أو حول التعامل مع المعدات/ التجهيزات مثل الطابعات أو محطات الكمبيوتر.

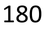
الطرق/ الطريقة

الطريقة الأولى: من الطرق المختلفة المستخدمة، تم تطبيق ووصف الاختبار الواضح على نطاق واسع. يتضمن تجميع مجموعة تمثيلية من الأسئلة مع إجاباتها.

ثم يتم استخدامها من قبل المستخدمين، أو الوكلاء/ البدلاء ليتم طرحها على العاملين المشاركين في خدمة المعلومات باعتبارها أسئلة حقيقية دون أن يدرك العاملون أنهم يخضعون للاختبار. وهذا له ميزة أن الخدمة يتم تقييمها في ظل الظروف العادية.

يمكن استخدام الاختبار الواضح أيضًا مع جهات الاتصال التقليدية التي تتم وجهاً لوجه أو من خلال الهاتف أو البريد الإلكتروني كخدمة مرجعية عبر الإنترنت. قد يكون من الأسهل السماح للمستخدمين/ الوكلاء بطرح أسئلتهم في شكل إلكتروني.

يجب أن تُدرج المكتبات التي تستخدم خدمات المراجع الرقمية تلك المعاملات في حساب هذا المؤشر. يتضمن حفظ الملفات المرجعية عادةً أسئلة مرجعية، ومصادر الأسئلة، ومستخدمي الأسئلة، وعملية الاسترجاع، وتوفير نصوص النتائج، وما إلى ذلك للحصول على نتائج صحيحة:





- يجب اختيار الأسئلة المستخدمة بعناية كبيرة (بالنسبة للمكتبات الوطنية، يجب أن يتضمن ذلك أسئلة غالبًا ما يطرحها أمناء المكتبات).
- يجب اختيار المستخدمين الوكلاء لتمثيل مجموعات المستخدمين الفعلية إلى أقصى حد ممكن.
- يجب تدريب المستخدمين الوكلاء الوكيل بشكل صحيح على الطريقة التي يجب أن يتصرفوا بها.

ملاحظة : في كثير من الحالات، قد يكون من الصعب تحديد الإجابة "الصحيحة" للسؤال. يمكن أن يؤثر ذلك على مصداقية وعمل هذا المؤشر.

بالنسبة لهذه الطريقة، احسب معدل تعبئة الإجابة الصحيحة كما هو موضح في المعادلة (أ.25):

(أ ÷ ب) × 100 (25.أ)

حيث

أ: عدد الأسئلة التي تمت الإجابة عليها بشكل صحيح.

ب: العدد الإجمالي للأسئلة التي تم التعامل معها.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

من أجل الحصول على رؤية أكثر واقعية للدقة المرجعية، يجب استخدام عينة عشوائية من الأسئلة المرجعية الفعلية.

يتم تقييم الإجابات من قبل مجموعة من الخبراء من حيث الدقة والاكتمال. نظرًا لأن الإجابات الصحيحة لم يتم تحديدها مسبقًا، يجب تصنيف درجة الدقة بطريقة أكثر تحديدًا. الترميز مشابه للترميز الذي استخدمه Dilevko. انظر الجدول الآتي:

جدول رقم (12) تصنيف الإجابات المرجعية

الترميز/ الكود	الوصف
إجابة كاملة	يشار إلى مصدر واحد، إجابة كاملة وصحيحة أو يشير إلى عدة مصادر، من بينها إجابة كاملة وصحيحة.
إجابة كاملة جزئيًا	يُشار إلى مصدر واحد أو عدة مصادر، ولا يؤدي أي منها إلى إجابة مباشرة، ولكن أحدها تخدم كمصدر أولي.
الإحالة	لا توجد إجابة مباشرة، ولكن يُحال إلى مصدر خارجي محدد أو شخص أو مؤسسة.
لا إجابة، إجابة غير صحيحة	لا توجد إجابة؛ ولا توجد إحالة (لا أعرف) **أو تمت** الإشارة إلى مصدر غير مناسب، **أو تمت** الإشارة إلى عدة مصادر غير ملائمة، لا يجيب أي منها على السؤال بشكل صحيح.





ملاحظة: يمكن حساب المؤشر بشكل منفصل لكل من "الإجابات الكاملة" و "الإجابات الكاملة والجزئية". النتائج المحددة "إجابات كاملة" تعكس سياسة المكتبة لتقديم المعلومات التي يطلبها المستخدم مباشرة. تعكس النتائج التي تحمل اسم "كاملة وكاملة جزئيًا" سياسة المكتبة في إظهار طريقة العثور على المعلومات.

بالنسبة إلى هذه الطريقة، احسب معدل تعبئة الإجابة الصحيح كما هو موضح في المعادلة (أ.26):

(أ ÷ ب) × 100 (أ.26)

حيث

أ: عدد الأسئلة التي تحتوي على إجابات كاملة أو كاملة وكاملة جزئيًا.

ب: العدد الإجمالي للأسئلة التي تم التعامل معها. يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: مكتبة ما تلقت عدد من الأسئلة المرجعية (بعيداً عن الأسئلة المعتادة مثل: مواعيد الفتح، أماكن القاعات، كيفية تشغيل أجهزة الكمبيوتر...إلخ.) بلغ عددها 93 سؤالاً خلال شهر، وبلغ عدد الإجابات الصحيحة وعن تلك الأسئلة المرجعية 89 سؤالاً.

كيف يتم حساب معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات؟

الطريقة:

(أ) = عدد الأسئلة التي أجيب عنها إجابات صحيحة = 89 سؤالاً.

(ب) = إجمالي عدد الأسئلة = 93 سؤال.

معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات = (أ ÷ ب) × 100

معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات = (89 ÷ 93) × 100

إذاً معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات بتلك المكتبة = 96 % تقريباً.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح في النطاق من 0 إلى 100. تشير الدرجة العالية إلى دقة عالية.

يجب أن يؤخذ في الاعتبار دائمًا أن هذا المؤشر يركز فقط على جانب واحد من جودة الخدمة المرجعية، وهو الدقة.

تتأثر النتائج، على سبيل المثال، باختيار الأسئلة ومهارات الاتصال للموظفين وجودة المصادر المرجعية وتنوعها وإمكانية الوصول إليها.



مستوى صعوبة الأسئلة وثيق الصلة أيضًا. لاحظ أن بعض الأسئلة سيكون لها إجابات بديلة، أو إجابات تمنح المستفسر حرية الاختيار.

يتأثر أداء عاملي المراجع فيما يتعلق بصحة الإجابات بالأهداف التنافسية لتعليم المستخدم كيفية استخدام المصادر المرجعية والإجابة على السؤال في أسرع وقت ممكن.

يمكن تعزيز قيمة نتائج الاختبار من خلال تصميم الاختبار بطريقة يمكن من خلالها تحديد العوامل التي تسهم في ضعف الأداء أو أسباب الفشل، أو من خلال دمجها مع أشكال أخرى من جمع البيانات.

يجب أن يتضمن ذلك معلومات عن الإجراءات التي اتبعها الموظفون لتوضيح الأسئلة (مهارات الاتصال) وما إذا تم تقديم تفاصيل المصدر مع الإجابة، وما إذا كان المستخدم قد تمت إحالته إلى مكان آخر عندما لا يمكن العثور على إجابة، وما هو موقف الموظفين.

في سياق خدمة مرجعية عبر الإنترنت، يمكن أن يوفر المؤشر أيضًا معلومات مفيدة حول الإجراءات التي يتبعها الموظفون وموارد البيانات المستخدمة.

20. سرعة التعاملات المرجعية

Speed of reference transactions

الخلفية

تعد سرعة تقديم الإجابات في المعاملات المرجعية، والتي يشار إليها غالبًا باسم وقت الاستجابة، جانبًا آخر من جوانب الجودة للخدمات المرجعية إلى جانب دقة الإجابات.

يجب أن تحرص المكتبات على ألا تؤثر سرعة الرد على جودة الإجابات. وجدت دراسة قارنت خمس خدمات مرجعية رقمية مجانية أنه غالبًا ما يكون هناك مفاضلة بين سرعة الاستجابة وجودة أو دقة الاستجابة. لذلك، يجب على المكتبات الوطنية تقييم كلا من سرعة ودقة الردود عند تقييم خدماتها المرجعية.

المؤشر مهم حاسم أيضًا لتقييم كفاءة إدارة الخدمات المرجعية. عند تحسين كفاءة الخدمات المرجعية، يجب أن تحاول المكتبات تقليل تكاليف الخدمة المرجعية و / أو توفير وقت مستخدم المكتبة. الوقت اللازم للاستجابة للطلبات المرجعية الإحالة هو عنصر ضروري عند قياس تكاليف الموظفين أو الإنتاجية.

الهدف من مؤشر الأداء

يُقَيِّم المؤشر ما إذا كان يتم تقديم الإجابات المرجعية في الوقت المناسب. يمكن استخدامه أيضًا لتحليل فعالية العمليات في الخدمات المرجعية.



يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم توفير نوع مماثل من الخدمات المرجعية (على سبيل المثال، الخدمة المرجعية عبر الإنترنت).

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو متوسط الوقت الإجمالي (المعروف باسم وقت الاستجابة) المطلوب للموظفين في المكتبة لإكمال التعاملات المرجعية، مقاسة بالدقائق أو الساعات أو الأيام، اعتمادًا على نوع الخدمات.

ملاحظة 1: يقيس هذا الوقت الإجمالي للمعاملة، وليس الوقت الذي يقضيه الموظفون في المعاملة.

ملاحظة 2: الفاصل الزمني يأخذ في الاعتبار ساعات عمل المكتبة فقط (الساعات التي تكون فيها المكتبة مفتوحة للعمل، باستثناء الإجازات وفترات العطلات الرسمية، والإجازات الرسمية والأيام التي تحدث فيها أحداث غير عادية في أو الأيام الأخرى التي تكون فيها المكتبة مغلقة).

يُعرَّف السؤال المرجعي بأنه جهة اتصال معلومات تتضمن معرفة أو استخدام مصدر معلومات واحد أو أكثر (مثل المواد المطبوعة وغير المطبوعة، وقواعد البيانات المقروءة آليًا، والفهارس الخاصة بالمكتبة والمؤسسات الأخرى) من قبل موظفي المكتبة.

ملاحظة 1: يمكن أن يشتمل السؤال المرجعي أيضًا على توصيات أو تفسير أو تعليمات حول استخدام هذه المصادر.

ملاحظة 2: يمكن أن يعالج سؤال مرجعي واحد عدة قضايا/ مسائل.

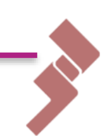
ملاحظة 3: يمكن طرح السؤال بوسائل متعددة: شخصيًا أو عن طريق الهاتف أو البريد العادي أو الفاكس أو الوسائل الإلكترونية (عبر البريد الإلكتروني أو موقع المكتبة الإلكتروني أو آليات الاتصال الشبكي الأخرى).

من الضروري ألا تتضمن المكتبات أسئلة إعلامية (توجيهية وإدارية)، على سبيل المثال، لتحديد مكان الموظفين أو المرافق، فيما يتعلق بمواعيد العمل أو حول التعامل مع المعدات/ التجهيزات مثل الطابعات أو محطات الكمبيوتر.

الطريقة

اختر عينة عشوائية من التعاملات المرجعية. يجب أن تكون فترة العينة أسبوعًا نموذجيًا لا يكون مشغولًا بشكل غير عادي ولا هادئًا بشكل غير عادي. يمكن اختيار فترات العينة من أشهر مختلفة على مدار العام لتعويض فترات الذروة وفترات الركود. استبعد الأيام التي تكون فيها المكتبة مغلقة للعمل. خلال أسبوع العينة، احتفظ بإحصاء المعاملات المرجعية على أساس يومي.

يجب أن تبدأ التعاملات في غضون أسبوع العينة، ولكن قد يستغرق إكمالها وقتًا أطول.



سجل لكل معاملة التاريخ والوقت الذي تتلقى فيه المكتبة سؤالًا مرجعيًا وتاريخ ووقت تسليم المكتبة الإجابة للمستخدمين. يتم تضمين الإجابات السلبية (على سبيل المثال، لم يتم العثور على مصدر). يمكن جمع البيانات بواسطة أوراق اختبار غير مزعجة. بالنسبة للتعاملات المرجعية الرقمية، يمكن جمع البيانات بواسطة سجل تم إنشاؤه إلكترونيًا.

يجب حساب الوقت اللازم لكل تسليم عن طريق حساب ساعات عمل الخدمات المرجعية فقط في أيام أخذ العينات.

قم بتضمين كل الوقت المستغرق قبل تقديم الإجابة للمستخدم بغض النظر عن الوقت الفعلي الذي يقضيه في العمل على السؤال المحدد.

يجب تقييم الأنماط المختلفة للمعاملات المرجعية (عبر الإنترنت، وجهاً لوجه، وما إلى ذلك) بشكل منفصل لأن أنواع الأسئلة تختلف اختلافًا كبيرًا.

يتم حساب سرعة المعاملات التعاملات المرجعية كما هو موضح في المعادلة (أ.27):

(أ ÷ ب) (أ.27)

حيث

أ: العدد الإجمالي للأيام والساعات والدقائق لإكمال المعاملات التعاملات المرجعية في العينة؛

ب: عدد المعاملات التعاملات المرجعية في العينة.

مثال: مكتبة ما تلقت عدد من الأسئلة المرجعية بلغ عددها 93 سؤالاً خلال أسبوع، وبلغ عدد الأيام المنقضية للإجابات على هذه الاستفسارات 7 أيام. كيف يتم حساب سرعة عمليات الرد على الاستفسارات؟

الطريقة:

عدد ساعات عمل المكتبة خلال اليوم 10 ساعات، فيكون عدد الساعات المستغرقة لاستكمال عمليات الخدمات المرجعية 70 ساعة.

(أ) = عدد الساعات لاستكمال عمليات الخدمات المرجعية في العينة = 70 ساعة.

(ب) = عدد عمليات الخدمات المرجعية في العينة = 93 سؤالًا

سرعة عمليات الرد على الاستفسارات = (70 ÷ 93)

إذاً سرعة عمليات الرد على الاستفسارات = 45.16 دقيقة لكل طلب. لاستكمال عمليات الخدمات المرجعية لكل طلب.



تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي موجب بدون حد أقصى. تعتبر الدرجة الأقل عادة جيدة. وهذا يفيد المكتبة عما إذا كانت عملياتها منظمة بشكل فعال.

يمكن أن تختلف السرعة اختلافًا كبيرًا اعتمادًا على تقييم الاستفسارات التي تتم وجهاً لوجه أو الأسئلة المكتوبة (الفاكس أو البريد أو الخدمة المرجعية عبر الإنترنت). سيؤثر نوع السؤال وتخصصه أيضًا بشكل كبير على نتيجة المؤشر. يمكن أن تكون الأسئلة المكتوبة للمكتبات الوطنية معقدة نوعًا ما حيث تعمل المكتبة الوطنية غالبًا كملاذ كمقر أخير لحل مشكلة ما.

عند تفسير نتائج هذا المؤشر، يجب أن تولي المكتبات اهتمامًا خاصًا لجودة الإجابات. ليس من المستحسن دائمًا الحصول على أوقات استجابة أقصر لأنه في مثل هذه الحالات قد تعيق السرعة الدقة. عندما يكون السؤال معقدًا أو يتوقع المستخدم إجابة شاملة، فقد ينتج عن وقت الاستجابة الأطول خدمة أفضل للمستخدم.

قد تستغرق بعض التعاملات وقتًا أطول بكثير من غيرها. من المفيد تحليل متوسط السرعة وتوزيع أوقات الاستجابة في مثل هذه الحالات.

أمثلة وقراءات إضافية

تتمتع مكتبة النظام الغذائي الوطنية في اليابان بمعايير الخدمة للرد على 80٪ من الطلبات في غضون 8,7 يومًا (بما في ذلك عطلات المكتبة) للاستفسارات المرجعية عن طريق الرسائل والبريد الإلكتروني والفاكس عبر المكتبات بعد تلقي الطلب. نتيجة العام المالي 2015 كانت 8.8 يومًا.

تتعهد المكتبة الوطنية للطب في الولايات المتحدة في سياسة خدمة العملاء الخاصة بها بالإجابة على الأسئلة عن طريق البريد أو الفاكس في غضون 7 أيام عمل، والأسئلة عن طريق الاتصال عبر الإنترنت في غضون 4 أيام عمل.

يتضمن ميثاق الخدمة التابع لمكتبة أستراليا الوطنية معيار الخدمة للرد على 90٪ من المعلومات والاستفسارات البحثية في غضون أسبوع واحد من الاستلام؛ قد تستغرق الاستفسارات الأكثر تعقيدًا ما يصل إلى 4 أسابيع.

تتضمن مدونة الخدمة لقراء وزوار المكتبة البريطانية من بين أهدافها الرد على جميع الاستفسارات المكتوبة في غضون 10 أيام من الاستلام.

تقيس مكتبة إسبانيا الوطنية سرعة الخدمة المرجعية بانتظام. الهدف هو الإجابة على الأسئلة المرجعية في غضون 3 أيام عمل. في عام 2015، 99,27٪ من الأسئلة من خارج المكتبة تم الرد عليها خلال 72 ساعة، 53،71٪ في أقل من 24 ساعة.



أخذت المكتبة الوطنية في النمسا عينة من 100 سؤال مرجعي في كل من 2010 و2014. في عام 2010، تم الانتهاء من المعاملات في غضون 17 ساعة وفي عام 2014، في غضون 10 ساعات و30 دقيقة.

21. الرغبة في العودة

Willingness to return

الخلفية

تدعم المكتبات الوطنية الباحثين وأمناء المكتبات من خلال توفير المعلومات بناءً على مجموعاتهم الوطنية والدولية الضخمة التي تعمل كمجموعات احتياطية للبلد. غالبًا ما تكون المقر الأخير للأسئلة المرجعية، خاصة فيما يتعلق بمنشورات الطابع الوطني.

لذلك من المهم للمكتبات الوطنية تقييم ليس فقط دقة وسرعة معاملاتها المرجعية، ولكن أيضًا تقييم تقدير المستخدمين للخدمة.

يمكن تقديم خدمات المراجع مباشرة إلى المستخدمين، ومن خلال المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيم مؤشر الأداء فعالية المعاملة المرجعية من خلال رغبة المستخدم في العودة إلى المكتب المرجعي (أو إلى خدمة مرجعية افتراضية).

يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم توفير نوع مماثل من الخدمات المرجعية.

المؤشر قابل للتطبيق للخدمة المرجعية التقليدية وجها لوجه وللخدمة المرجعية الافتراضية.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو النسبة المئوية للتعاملات المرجعية التي يصرح المستخدمون بعدها بأنهم على استعداد للعودة إلى مكتب خدمة المراجع (إلى الخدمة المرجعية الافتراضية) بسؤال آخر.

يُعرَّف السؤال المرجعي بأنه جهة اتصال معلومات تتضمن معرفة أو استخدام مصدر معلومات واحد أو أكثر (مثل المواد المطبوعة وغير المطبوعة، وقواعد البيانات المقروءة آليًا، والفهارس الخاصة بالمكتبة والمؤسسات الأخرى) من قبل موظفي المكتبة.

ملاحظة 1: يمكن أن يشتمل السؤال المرجعي أيضًا على توصيات أو تفسير أو تعليمات حول استخدام هذه المصادر.

ملاحظة 2: يمكن أن يعالج سؤال مرجعي واحد عدة قضايا/ مسائل.

ملاحظة 3: يمكن طرح السؤال بوسائل متعددة: شخصيًا أو عن طريق الهاتف أو البريد العادي أو الفاكس أو الوسائط الإلكترونية (عبر البريد الإلكتروني أو موقع المكتبة الإلكتروني أو آليات الاتصال الشبكي الأخرى).



من الضروري ألا تتضمن المكتبات أسئلة إعلامية (توجيهية وإدارية)، على سبيل المثال، لتحديد مكان الموظفين أو المرافق، فيما يتعلق بمواعيد العمل أو حول التعامل مع التجهيزات مثل الطابعات أو محطات الكمبيوتر.

ملاحظة 4: يمكن تسليم الأسئلة المرجعية الافتراضية عن طريق البريد الإلكتروني أو نماذج الويب.

لا يقيم هذا المؤشر سرعة العملية المرجعية أو دقة الإجابات المرجعية.

الطريقة

الطريقة الأولى: مستخدمو الخدمة المرجعية الفعليين

يتم استجواب المستخدمين الفعليين بعد مقابلة مرجعية وجهاً لوجه أو عبر الهاتف في مقابلة متابعة أو استطلاع بعد إجراء معاملة مرجعية في خدمة مرجعية افتراضية، يتم تقديم استطلاع ويب. يجيب المستخدمون على سؤال حول رغبتهم في العودة.

- بناءً على تجربة هذه المعاملة المرجعية، إذا كان لديك الخيار، فهل ستعود إلى مكتب خدمة المراجع (هذه الخدمة المرجعية الافتراضية) مرة أخرى بسؤال آخر؟

يتم احتساب الرغبة في العودة كما هو موضح في المعادلة (أ 28):

(أ ÷ ب) × 100 (أ 28)

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم"؛

ب: العدد الإجمالي للأشخاص المجيبين.

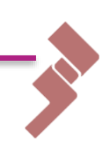
يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

الطريقة الثانية: طريقة المستخدم الوكيل

يسأل المستخدمون الوكلاء أو البدلاء سؤالًا مرجعيًا وجهاً لوجه أو عبر الهاتف في مكتب خدمة المراجع (في الخدمة المرجعية الافتراضية). يلاحظون سلوك الموظفين وجميع الظروف المتعلقة بالمعاملة المرجعية.

بعد العملية المرجعية، يجيب المستخدمون الوكلاء على السؤال المتعلق باستعدادهم للعودة.

- بناءً على تجربة هذه العملية المرجعية، إذا كان لديك الخيار، فهل ستعود إلى مكتب خدمة المراجع (هذه الخدمة المرجعية الافتراضية) مرة أخرى بسؤال آخر؟





يتم احتساب الرغبة في العودة كما هو موضح في المعادلة (أ.29):

(أ ÷ ب) × 100 (أ.29)

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم".

ب: العدد الإجمالي للأشخاص المجيبين.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

من أجل معرفة المزيد عن أسباب الرغبة أو عدم الرغبة في العودة، يمكن للمكتبات طرح المزيد من الأسئلة مثل:

- هل كان من السهل الوصول إلى أمين المكتبة المرجعية (الخدمة الافتراضية)؟
- هل أظهر أمين المكتبة المرجعية كفاءة؟
- هل قام أمين المكتبة المرجعية بطرح سؤال واحد على الأقل لمعرفة المزيد عن احتياجاتك من المعلومات؟
- إذا تمت إحالتك إلى مصدر، سواء داخل المكتبة أو خارجها، فهل تحقق أمين المكتبة مما إذا كنت قد حصلت على إجابة مفيدة؟
- هل سألك أمين المكتبة أخيرًا ما إذا كانت المعلومات المقدمة تلبي احتياجاتك من المعلومات بالكامل؟

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهذا يعني أن نسبة عالية من التعاملات المرجعية كانت ناجحة وفقًا لتصنيف المستخدمين الفعليين أو الوكلاء.

إذا كانت الدرجة منخفضة، يمكن للمكتبة تحديد الأسباب من خلال الجوانب التي صنفها المستخدمون. يمكن أن يكون رد الفعل هو تنظيم تدريب الموظفين على مهارات التعامل مع الآخرين.

أمثلة وقراءات إضافية

يبدو أن المكتبات الوطنية لم تستخدم هذا المؤشر بعد كما هو موضح هنا. ومع ذلك، فقد أجرى عدد منهم استطلاعات رضا مستخدمين مختلفين.

أجرت المكتبة الوطنية السويسرية آخر مسح لرضا المستخدمين النشطين في عام 2015. وكان أحد الأسئلة هو ما إذا كانت الإجابات على الأسئلة المرجعية واضحة ومفهومة. على مقياس من 1 إلى 10، صنف المستخدمون الإجابات على أنها 8.8.





التسهيلات

22. معدل إشغال أماكن المستخدمين

User places occupancy rate

الخلفية

تحتوي معظم المكتبات الوطنية على غرف قراءة لتوفير استخدام خدماتها في الموقع. نظرًا لأن مرافق غرف القراءة ذات سعة محدودة، فمن المهم تحديد ما إذا كانت المكتبة توفر عددًا كافيًا من المقاعد للزوار. يجب أن تحقق المكتبات توازنًا بين الاستخدام الفعال لمبانيها المادية وتوفير المرافق المناسبة لاحتياجات المستخدمين.

بشكل عام، يعني قياس معدل إشغال أماكن المستخدم قياس احتمالية أن يجد المستخدم مقعدًا خاليا، وبالتالي الأولوية التي تعطيها المكتبة لدورها كمكان للقراءة والدراسة.

الهدف من مؤشر الأداء

يقوم مؤشر الأداء بتقييم معدل الاستخدام الإجمالي لأماكن المستخدمين المتوفرة للقراءة والعمل في المكتبة، من خلال تقدير نسبة الأماكن المستخدمة في أي وقت معين. يوضح هذا المؤشر قيمة المكتبة كمكان محلي.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو النسبة المئوية لأماكن المستخدم قيد الاستخدام وقت الفحص/ التحقق.

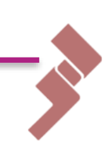
يتم تعريف أماكن المستخدمين على أنها أماكن بها مقاعد أو أجهزة أو بدونها، وأماكن في مقصورات (خلوة الباحث)، وغرف الندوات والدراسة، والأقسام السمعية والبصرية بالمكتبة، وأماكن الجلوس غير الرسمية في الصالات غرف الجلوس الاستراحات، ومناطق المجموعات، إلخ.

ملاحظة 1: يستثنى من ذلك الأماكن في القاعات والمحاضرات والمسارح السمعية المخصصة لجمهور الأحداث الخاصة. يستبعد التعريف أيضًا مساحة الأرضية والوسائد التي يمكن للمستخدمين الجلوس عليها.

ملاحظة 2: تُستبعد أيضا الأماكن المخصصة حصريا لاستخدام الموظفين.

الطريقة

احسب عدد أماكن المستخدم المتوفرة للقراءة والعمل، سواء مع أو بدون مقاعد أو أجهزة، في الوقت المحدد.



احسب عدد أماكن المستخدم قيد الاستخدام. الأماكن التي تظهر أدلة على استخدامها، مثل المعاطف والحقائب والدفاتر وما إلى ذلك الموضوعة هناك، تُحسب على أنها قيد الاستخدام، حتى لو كان المستخدم غائبًا.

يمكن إجراء القياس في وقت محدد من اليوم أو الأسبوع أو السنة، على سبيل المثال، أوقات الذروة أو خارج أوقات الذروة. يجب ذكر ذلك بوضوح عند استخدام المؤشر.

يتم حساب معدل إشغال أماكن المستخدم كما هو موضح في المعادلة (أ.30):

(أ ÷ ب) × 100 (أ.30)

حيث

أ: عدد أماكن المستخدم قيد الاستخدام.

ب: العدد الإجمالي لأماكن المستخدم المتوفرة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

يجب قياس معدل إشغال أماكن المستخدم على فترات عشوائية على مدى فترة زمنية حيث يمكن أن يتغير معدل الإشغال بشكل كبير. يمكن بعد ذلك حساب متوسط معدل الإشغال للفترة باستخدام المعادلة (أ.31):

(أ ÷ ب) × 100 (أ.31)

حيث

أ: المجموع التراكمي للأماكن المستخدمة.

ب: المجموع التراكمي للأماكن المتوفرة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

يمكن أن يكون ذلك مفيدًا أيضًا لحساب الحد الأدنى والحد الأقصى لمعدل الإشغال.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو عدد صحيح يقع في النطاق من 0 إلى 100. ويقدر احتمالية استخدام مكان مستخدم تم اختياره عشوائيًا في أي وقت، أو في الأوقات المحددة.

يشير معدل الإشغال المرتفع إلى الحاجة إلى زيادة عدد أماكن المستخدمين. يشير معدل الإشغال المنخفض إلى السعة الزائدة.

وتجدر الإشارة إلى أن معدل الإشغال يمكن أن يختلف حسب الوقت من اليوم أو الأسبوع أو السنة. من المهم أن تستوعب المكتبة الطلب في أوقات الذروة. في حالة المكتبات التي تحتوي على العديد من غرف القراءة، يمكن أن تشير الاختلافات في معدلات الإشغال إلى الحاجة إلى إعادة تخصيص أماكن المستخدمين بين الغرف.



يمكن أن تساهم ساعات العمل الأطول في توزيع أفضل للمستخدمين الذين يحتاجون إلى أماكن على مدار اليوم / الأسبوع، حتى مع وجود نفس عدد أماكن المستخدمين قد يكون هناك إشغال أقل.

قد يتأثر المؤشر بسياسات الإعارة في المكتبة.

لا تُظهر معدلات الإشغال ما إذا كان المستخدمون يشعرون بالراحة تجاه عدد الأماكن المتوفرة لهم.

يمكن أن يعتمد الرضا عن الأماكن أيضًا على المساحة المسموح بها لمستخدم واحد في مكان العمل.

لذلك يجب على المكتبة أيضًا تقييم رأي المستخدم حول هذا الموضوع من خلال استطلاعات الرضا.

أمثلة وقراءات إضافية

يُظهر تقرير أنشطة المكتبة الوطنية الفرنسية في عام 2006 زيادة في معدل إشغال المقاعد من 107٪ في عام 2003 إلى 110٪ في عام 2006. تظهر معدلات الإشغال التي تزيد عن 100٪ أن المقاعد كانت مكتظة (زيادة في الحجز) أو أن هناك طوابير انتظار للمقاعد.

تجمع مكتبة إستونيا الوطنية إحصاءات المستخدمين مرة كل ربع سنة، خلال أسبوع واحد. تتم مراقبة إشغال أماكن المستخدمين من خلال الملاحظة الساعة 12:00 و 16:00 و 19:00 من الاثنين إلى السبت خلال سبتمبر إلى يونيو، وفي يوليو وأغسطس الساعة 13:00 و 15:00 و 17:00 من يوم الاثنين حتى الجمعة بسبب ساعات عمل المكتبة الأقل.

بلغ العدد الإجمالي في عام 2015 لأماكن المستخدمين 552. وكان متوسط إشغال أماكن المستخدمين في الوقت المرصود كالآتي:

- الاثنين - 85
- الثلاثاء - 81
- الأربعاء - 84
- الخميس - 83
- الجمعة - 75
- السبت - 84

كان متوسط عدد القراء الأسبوعي في غرف القراءة في وقت المراقبة 82.

بلغ المتوسط السنوي لمعدل إشغال أماكن المستخدمين لعام 2015 552/82 × 100 = 85،14٪.

تستخدم المكتبة الوطنية الإسبانية هذا المؤشر في غرف القراءة الخاصة بها. كانت معدلات الإشغال لعام 2015:

- الإشغال الإجمالي = 23٪
- في الصباح (من الاثنين إلى الجمعة) = 24٪
- في فترة ما بعد الظهيرة (من الاثنين إلى الجمعة) = 23٪
- السبت = 20٪



الدور الثقافي

الأحداث

23. عدد الحاضرين لكل حدث

Events

الخلفية

تحتفظ المكتبات الوطنية بالمجموعة الوثائقية للتراث الوطني والتي تتضمن العديد من العناصر الفريدة مثل المخطوطات، والكتب المطبوعة، خاصةً ما تم طباعته عام 1501 "incunabula" والكتب النادرة، وغيرها من المواد النادرة. من أجل زيادة الوعي بمجموعة المكتبة القيّمة، تنظم المكتبات الوطنية معارض وفعاليات أخرى. من المهم للمكتبات الوطنية أكثر من المكتبات العامة أو الأكاديمية أن تجعل مجموعاتها معروفة للجمهور على نطاق واسع لأنها واحدة من أكثر الأماكن الثقافية تميزًا وأهمية في الدولة.

بالإضافة إلى ذلك، تتحمل بعض المكتبات الوطنية مسؤولية رعاية المستوى الثقافي للدولة من خلال تعزيز السياسات الثقافية الوطنية وأخذ زمام القيادة في الحملات الوطنية لمحو الأمية. في الآونة الأخيرة، نظمت هذه المكتبات منتديات أو محاضرات لتعزيز الثقافة الإعلامية ومحو الأمية الحاسوبية، وكذلك محو الأمية القرائية.

وبناءً عليه، تنظم المكتبات الوطنية فعاليات مختلفة لإثبات مكانتها البارزة في الحياة الثقافية والفكرية والاجتماعية للبلاد ولتعزيز التفاهم والتمتع بالمكتبة الوطنية ومجموعاتها. يتم إظهار جودة مثل هذه الأحداث المكتبية وأهميتها بالنسبة للسكان من خلال عدد المشاركين ورضا المشاركين.

هدف مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء ما إذا كانت الأحداث التي تنظمها المكتبة تجذب عددًا كبيرًا من الحضور وبالتالي تعزز مجموعات المكتبة وخدماتها.

تصعب المقارنة بين المكتبات، خاصة إذا تم تضمين حاضري المعارض.

تعريف مؤشر الأداء

هذا المؤشر يعني إجمالي عدد الحضور في أحداث المكتبة خلال عام كامل مقسومًا على عدد الأحداث.

ملاحظة 1: يجب تضمين الحضور الافتراضي للأحداث، أي عبر البث الشبكي أو الندوة عبر الإنترنت (ويبينار)، أو غيرها من التقنيات.

ملاحظة 2: تستبعد الزيارات الافتراضية للمعارض عبر الإنترنت.

ملاحظة 3: يتم تضمين البرامج الجارية، ويتم احتساب كل جلسة من البرنامج كحدث واحد.



ملاحظة 4: يتم تضمين الأحداث الافتراضية.

ملاحظة 5: يتم تضمين المعارض فقط إذا كان بإمكان المكتبة حساب الزيارات إلى المعرض بشكل منفصل عن الزيارات العادية للمكتبة.

الطريقة

- قم بحساب أو تقدير عدد الحاضرين في كل حدث للمكتبة وقم بتجميعه لمدة عام.
- احسب عدد أحداث المكتبة خلال العام.

يمكن حساب عدد الحضور لكل حدث وفقًا للصيغة (32.أ):

(أ ÷ ب) × 100 (32.أ)

حيث

أ: عدد الحاضرين في أحداث المكتبة.

ب: عدد أحداث المكتبة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

يجب حساب المؤشر بشكل منفصل للمعارض ولأنواع أخرى من الأحداث حيث قد تكون المعارض مفتوحة لفترة طويلة بينما تشغل الأحداث الأخرى وقتًا قصيرًا فقط، وقد يكون الحضور مقيدًا بالمساحة التي تقام فيها الأحداث.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى.

تشير الدرجة العالية إلى أن الأحداث التي نظمتها المكتبة كانت ذات صلة بالسكان.

تشير الدرجة المنخفضة إلى أن الأحداث لم تكن جذابة للسكان. يجب أن تحاول المكتبة جذب عدد أكبر من الحاضرين من خلال الترويج للأحداث عبر وسائل الإعلام

قد تتأثر النتيجة بتقديم المكتبة لنفس المعرض عبر الإنترنت.

أمثلة وقراءات إضافية

من أجل تقييم أحداث المكتبة، يقوم عدد كبير من المكتبات الوطنية اليوم بحساب عدد الأحداث التي تنظمها المكتبة و/أو عدد الحاضرين لأحداث المكتبة. لا تقوم العديد من المكتبات بحساب (أو نشر) كليهما.

ذكرت مكتبة النمسا الوطنية أنها نظمت 158 حدثًا (بدون معارض) في تقريرها السنوي لعام 2015، وعدد الحاضرين 60114 فرد.



ذكرت مكتبة اسكتلندا الوطنية في مراجعتها للأداء لعام 2012/2011 ما مجموعه 95355 زيارة للمعارض والفعاليات الأخرى، منها 87957 زائرًا للمعارض.

في عام 2015، أحصت المكتبة الوطنية الألمانية 224 حدثًا بإجمالي عدد 14131 حاضرًا.

في عام 2015، نظمت المكتبة الوطنية السويسرية 131 حدثًا، بما في ذلك المعارض والجولات المصحوبة بمرشدين ودورات تدريبية، بإجمالي 18109 حاضرًا.

أحصت المكتبة الوطنية الإسبانية ما معدله 58 حاضرًا لكل حدث ثقافي في عام 2014، و63 حاضرًا في عام 2015.

وفيما يتعلق بنتائج فعاليات المكتبة، فإن بعض المكتبات الوطنية تقيم رضا الحاضرين. منذ عام 2010/2009 تقوم المكتبة البريطانية بتقييم "معدل استمتاع زوار المعرض"، وفي 2015/2014، قيّم 96٪ من الزوار درجة استمتاعهم على أنها ممتازة أو جيدة.

24. عدد المنشورات في وسائل الإعلام لكل حدث

Number of publications in the media per event

الخلفية

تحتفظ المكتبات الوطنية بالمجموعة الوثائقية للتراث الوطني والتي تتضمن العديد من العناصر الفريدة مثل المخطوطات، والكتب المطبوعة قبل عام 1501 incunabula، وغيرها من المواد النادرة.

من أجل زيادة الوعي بمجموعات المكتبة القيمة، تنظم المكتبات الوطنية معارض وفعاليات أخرى.

تنظم المكتبات الوطنية أيضًا فعاليات لتعزيز السياسات الثقافية الوطنية والحملات القومية لمحو الأمية.

يمكن أن يكون للأحداث التي تنظمها المكتبات الوطنية أغراض ثقافية أو تعليمية أو اجتماعية أو سياسية أو علمية.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس المؤشر مدى نجاح المكتبة في جذب اهتمام وسائل الإعلام ومن ثم اهتمام الجمهور بفعالياتها.

يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم أخذ الاختلافات بين أنواع الأحداث في الاعتبار.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو عدد المنشورات في وسائل الإعلام لكل حدث تنظمه المكتبة.

تشمل المنشورات تقارير وأوراق ووثائق سمعية بصرية تتناول المكتبة في وسائل الإعلام (الصحف والتلفزيون والراديو وما إلى ذلك) في كل من الشكل التقليدي والإلكتروني على الإنترنت.



ملاحظة: تستبعد التعليقات على التقارير والأوراق والإخطارات القصيرة (على سبيل المثال: فيما يتعلق بمواعيد العمل المعدلة).

يتم تعريف الحدث على أنه نشاط مرتب مسبقًا له أغراض ثقافية أو تعليمية أو اجتماعية أو سياسية أو علمية أو أي أغراض أخرى، مثل: المعارض وزيارات المؤلفين والمناقشات الأدبية وورش العمل وما إلى ذلك.

ملاحظة 1: فقط الأحداث التي تنظمها المكتبة بمفردها أو بالاشتراك مع مؤسسات أخرى مدرجة، سواء داخل أو خارج مباني المكتبة. يتم استبعاد الفعاليات التي يتم تنظيمها داخل مباني المكتبة من قبل مؤسسات من خارج المكتبة دون تعاون المكتبة.

ملاحظة 2: تستبعد دروس تدريب المستخدم وجولات المكتبة.

ملاحظة 3: تدرج البرامج الجارية، كما يتم احتساب كل جلسة من البرنامج كحدث واحد.

ملاحظة 4: تدرج الأحداث الافتراضية.

الطريقة

احسب عدد أحداث المكتبة في الفترة المحددة.

احسب عدد المنشورات في وسائل الإعلام في نفس الفترة والمتعلقة بأحداث المكتبة.

ملاحظة: إذا تم نشر نفس التقرير أو الورقة أو ما إلى ذلك في العديد من الوسائط (على سبيل المثال: عدة صحف)، فيجب حسابها بشكل منفصل لكل وسيط. يمكن حساب عدد المنشورات في الوسائط لكل حدث باستخدام المعادلة (33.أ):

(أ ÷ ب) (33.أ)

حيث

أ: هو العدد الإجمالي للمنشورات حول الأحداث في وسائل الإعلام،

ب: هو عدد الأحداث.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

يجب حساب المنشورات على الإنترنت (على سبيل المثال: على مواقع الويب الإخبارية، أو المدونات، أو وسائل التواصل الاجتماعي) بشكل منفصل.

تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي موجب بدون حد أقصى. تعد الدرجة العالية جيدة. سيوضح ما إذا كانت المكتبة قد نجحت في الوصول إلى اهتمام وسائل الإعلام والجمهور العام.

لا يأخذ المؤشر في الاعتبار ما إذا كانت التقارير الإعلامية إيجابية أم سلبية.

يتأثر مؤشر الأداء بعدة عوامل، هي:

- نوع الأحداث وموضوعها: إن تقديم المقتنيات المذهلة أو افتتاح معرض مع ممثلين مشهورين سيجذب اهتمامًا إعلاميًا أكثر من إعداد ورقة أكاديمية أو زيارة مؤلف.
- الوقت من العام أو الأسبوع: في الأوقات التي تندر الأخبار، يمكن أن تكون وسائل الإعلام أكثر استعدادًا للإخبار عن قضايا المكتبة.

أمثلة وقراءات إضافية

حسبت مكتبة هولندا الوطنية عدد 105 من إشعارات المكتبة في الصحف الهولندية في عام 2015. بالإضافة إلى ذلك، تقوم وسائل الإعلام بمراقبة عمليات البحث عن الإشعارات عبر الإنترنت باستخدام مصطلحات محددة مثل اسم المكتبة أو "الخرائط التاريخية" أو "المكتبة الرقمية الوطنية"، ويمكن أن تختلف مصطلحات البحث كل عام.

الخدمات التعليمية

25. نسبة الوقت الذي يقضيه الموظفون في الخدمات التعليمية

Percentage of staff time spent on educational services

الخلفية

تقدم المكتبات الوطنية على نحو تقليدي تدريبًا للمستخدمين على استخدام خدمات المكتبات والمعلومات الأخرى. كان هذا ولا يزال يتم في شكل جولات في المكتبة أو جلسات تعليمية.

في السنوات الأخيرة، أخذت المكتبات الوطنية على عاتقها مهمة دعم التعليم والتعلم من خلال تقديم دورات تعليمية ومواد وبرامج تعليمية للأطفال والكبار، وتقديم الخدمات للمدارس والتعاون مع المكتبات الأخرى في إعداد وتقديم الخدمات التعليمية. نظرًا لأن تطوير هذه الخدمات والحفاظ عليها يتطلب عمالة مكثفة ويتطلب مهارات وخبرات، غالبًا ما يتعين على المكتبة الوطنية أن تلعب دورًا رائدًا في هذا المجال.

يمكن اعتبار الوقت المستغرق في تدريب المستخدم المباشر والخدمات التعليمية مقياسًا لمشاركة المكتبة في تعزيز التعليم والتعلم.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء النسبة المئوية لوقت الموظفين المخصص لتطوير وتقديم تدريب المستخدم والخدمات التعليمية بجميع الأشكال بغرض تعزيز المهارات في استخدام المكتبات والمعلومات.

يمكن المقارنة بين المكتبات.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو نسبة إجمالي ساعات العمل التي تستثمرها المكتبة في تدريب المستخدم الرسمي والخدمات التعليمية كنسبة مئوية.

يُعرَّف تدريب المستخدم الرسمي على أنه برنامج تدريبي تم إعداده بخطة درس محددة تهدف إلى نتائج تعليمية محددة بهدف استخدام المكتبة وخدمات المعلومات الأخرى.

تشمل الخدمات التعليمية في هذا المؤشر في عرض جلسات التعلم والمواد والبرامج التعليمية بجميع الأشكال للأطفال والكبار، وتقديم الخدمات للمدارس والتعاون مع المكتبات الأخرى في إعداد وتقديم الخدمات التعليمية لغرض تعزيز مهارات استخدام المكتبات والمعلومات.

ملاحظة: يُستبعد تعليم أخصائيّ المكتبات.

الطريقة

احسب عدد الساعات التي يقضيها موظفو المكتبة في تطوير وتقديم تدريب رسمي للمستخدم وخدمات تعليمية بجميع الأشكال خلال فترة زمنية محددة، عادة ما تكون عام.

احسب ساعات العمل المتاحة خلال نفس الفترة نظريًا (إجمالي ساعات العمل بما في ذلك الأجازات والعطلات والأعياد والإجازات المرضية).

ملاحظة1: تم تضمين الموظفين المؤقتين وموظفي المشروع.

ملاحظة2: يتم استبعاد المتطوعين والأشخاص العاملين في خدمات النظافة.

يمكن حساب النسبة المئوية لوقت الموظفين الذي يقضيه الموظفون في الخدمات التعليمية باستخدام المعادلة (34.أ):

(أ ÷ ب) × 100 (34.أ)

حيث

أ: إجمالي الساعات التي يتم قضاؤها في تطوير وتقديم الدورات التدريبية والخدمات التعليمية خلال فترة زمنية محددة.

ب: إجمالي عدد ساعات العمل المتاحة في المكتبة خلال نفس الفترة.

يتم تقريب الناتج إلى علامة عشرية واحدة.

تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي من 0 إلى 100.

يجب أن تحقق المكتبات توازنًا في نسب الوقت الذي يقضيه الموظفون في مختلف الأنشطة. يمكن أن تشير نسبة عالية من وقت الموظفين الذي يقضونه في تدريب المستخدمين والخدمات التعليمية إلى

ارتفاع الطلب من المستخدمين. يمكن أن تشير النسبة المنخفضة إلى الحاجة غير المحققة. يجب أن تأخذ المكتبات في الاعتبار عوامل أخرى مثل رضا المستخدم ومستويات استخدام الموارد عند تفسير نتائج المؤشر.

يمكن أن يتأثر مؤشر الأداء من جهة بعدد الدروس التدريبية ومدتها وحجم الفصل، ومن جهة أخرى تتأثر المكتبات الأخرى في الدولة التي تقدم خدمات تعليمية.

يجب مراقبة جودة دروس تدريب المستخدم من خلال استبيانات الرضا و/أو عن طريق الاختبارات التي تقيم نتائج التعلم للمستخدمين. في حالة قلة عدد الحضور في الدروس التدريبية، يمكن للمكتبة الترويج للدروس التدريبية ومحاولة تقييم احتياجات المستخدمين لدروس تدريبية محددة.

البحث

26. عدد المنشورات البحثية لكل موظف مهني

Number of research publications per professional staff member

الخلفية

تروج المكتبات الوطنية للتراث الوثائقي الوطني وخاصة مجموعاتها النادرة من خلال المنشورات من أجل جعل مجموعاتها معروفة على نطاق واسع للجمهور. قد يتطلب ذلك عملًا علميًا على مجموعات أو وثائق محددة من قبل موظفي المكتبة، بشكل فردي أو بالتعاون مع الباحثين.

غالبًا ما يشارك موظفو المكتبات الوطنيون المهنيون في أبحاث المكتبات والمعلومات.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء إلى أي مدى تشارك المكتبة في الترويج لتراثها الوثائقي وفي أبحاث المكتبات والمعلومات.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو عدد المنشورات البحثية في السنة لكل عضو مهني من موظفي المكتبة.

يمكن أن تتعلق المنشورات البحثية لموظفي المكتبة بالمواضيع المهنية والأكاديمية وتشمل المنشورات بجميع الأشكال والعروض التقديمية في المؤتمرات.

هذا المؤشر يُعرِّف الموظفون المهنيون على أنهم موظفو المكتبات الذين تلقوا تدريبًا في مجال المكتبات وعلوم المعلومات و/أو أي تدريب متخصص آخر، مثل: الاقتصاديات أو الحفظ، ويتطلب واجبهم تعليمًا أو خبرة مهنية.

ملاحظة: يمكن أن يكون التدريب عن طريق التعليم الرسمي أو عن طريق فترة طويلة من العمل ذي الطبيعة المهنية تحت الإشراف، بشكل عام في المكتبة.

الطريقة

احسب عدد المنشورات البحثية لموظفي المكتبة في الفترة المحددة.

احسب عدد الموظفين المهنيين (عدد الأشخاص غير المُعَيّنين بدوام كامل).

يمكن حساب عدد المنشورات البحثية لكل موظف مهني باستخدام المعادلة (أ.35):

(أ ÷ ب) (أ.35)

حيث

أ: عدد المنشورات البحثية للموظفين المهنيين.

ب: عدد الموظفين المهنيين.

يتم تقريب الناتج إلى علامة عشرية واحدة.

تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي موجب بدون حد أقصى. تعد الدرجة العالية عادة جيدة. سيوضح ما إذا كان موظفو المكتبة يشاركون في الأعمال الأكاديمية والبحثية في المكتبات والمعلومات.

يمكن أن يتأثر مؤشر الأداء بعدة عوامل:

- تكوين المجموعات. سيحفز جزء كبير من المواد النادرة أو الفريدة على المنشورات البحثية.
- تعاون المكتبة الوطنية مع الباحثين.
- مشروعات المكتبة في بحوث المكتبات والمعلومات.
- الأحداث: مثل المعارض، والتبرعات الهامة، وما إلى ذلك، التي تحفز على النشر.

يمكن أن تتأثر نتائج المؤشر أيضًا بعبء العمل المحدد في عام والذي يعوق العمل البحثي.

أمثلة وقراءات إضافية

تستخدم مكتبة اسكتلندا الوطنية مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية بما في ذلك "أبحاث الموظفين".

في 2011/2010 أحصت المكتبة 53 منشورًا بحثيًا للموظفين، في عام 2012/2011 بلغت عدد المنشورات 48 منشورًا بحثياً. تتضمن الخطة الحالية للمؤسسة التزامًا بأن المكتبة ستدعم بشكل فعال الموظفين في أنشطة البحث والمنح الدراسية ونقل المعرفة.

الإدارة

فعّالية التكلفة

27. إنتاجية الموظف في معالجة الوثائق

Employee productivity in document processing

الخلفية

يجب أن تثبت المكتبات الوطنية، مثل جميع المكتبات الأخرى، أنها نظمت عملياتها بطريقة فعالة من حيث التكلفة. ويعد تقييم إنتاجية الموظف مسألة مهمة عند تقييم تنظيم المكتبة. هناك مجالان للخدمة في المكتبة يسمحان بشكل أفضل بمقارنة العمليات الفعالة مع المكتبات الأخرى لأنها موجودة في شكل مماثل في جميع المكتبات: قسم معالجة الوثائق وخدمات الإعارة والتسليم.

بالنسبة لمعالجة الوثائق، فإن مؤشرات الجودة هي سرعة ودقة المعالجة. يمكن تقييم الكفاءة من خلال مقارنة ناتج موظف مكافئ بدوام كامل (FTE) على مدار الوقت والنتائج في مكتبات أخرى. النتائج جديرة بالاهتمام بشكل خاص للمؤسسة الممولة لأن السؤال عن عدد الموظفين الضروريين لمهام المكتبة هو موضوع يتم مناقشته دائمًا بين المكتبات والهيئات الممولة.

الهدف من مؤشر الأداء

يوضح مؤشر الأداء بشكل مثالي إنتاجية الموظف الإجمالية من خلال قياس إنتاجية الموظف في معالجة الوثائق.

المؤشر مفيد للمقارنة على مدار الوقت، حيث يمكن المقارنة مع المكتبات الأخرى إذا تم الأخذ في الاعتبار الاختلافات في الوثائق التي تم الحصول عليها وفي سير العمل وطرق معالجة الوثائق.

لا يقيس المؤشر الجودة (السرعة والدقة) لأنشطة المعالجة.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو متوسط عدد المواد التي تم الحصول عليها (الوثائق المطبوعة والإلكترونية)؛ والتي تمت معالجتها لكل موظف في فترة معينة (عادةً عام واحد).

تتضمن معالجة الوثائق بمعنى هذا المؤشر الاقتناء والفهرسة، ولكنها لا تشمل الفهرسة بأثر رجعي.

تشمل الوثائق في هذا المؤشر جميع أنواع المواد.

الطريقة

احسب عدد الوثائق المطبوعة والإلكترونية التي تم الحصول عليها في فترة معينة (عادة عام واحد).

بالنسبة للدوريات والصحف الإلكترونية، يتم احتساب الاشتراك السنوي كمجلد واحد.



احسب عدد الموظفين المكافئين بدوام كامل sFTE المشاركين في الاقتناء والفهرسة (بما في ذلك اقتناء الدوريات وفهرستها، ولكن باستثناء الفهرسة بأثر رجعي). تشمل الموظفين المؤقتين والدائمين بالإضافة إلى موظفي المشروعات. نظرًا لأن الموظفين يشاركون أحيانًا في العديد من المهام، فيجب تسجيل الوقت الذي يقضونه في كل مهمة خلال فترة تمثيلية. وبالتالي، يمكن حساب نسبة الوقت الذي يخصصه كل موظف لمعالجة الوثائق. إذا لم يكن التسجيل الزمني ممكنًا، فيمكن، بدلاً من ذلك، تقدير هذه النسبة.

يمكن حساب إنتاجية الموظف في معالجة الوثائق باستخدام المعادلة (أ.36):

(أ ÷ ب) (أ.36)

حيث

أ: عدد الوثائق التي تم الحصول عليها في فترة معينة.

ب: عدد الموظفين المكافئين بدوام كامل sFTE المشاركين في معالجة الوثائق.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

نظرًا لاختلاف الإجراءات ومتوسط وقت المعالجة لكل نوع من المواد، يجب حساب إنتاجية الموظف في معالجة الوثائق بشكل منفصل لكل نوع من المواد.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها 3600 وعاء معلومات خلال عام، وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين كل الوقت يبلغ عددهم 3 أخصائيّ مكتبات إضافة إلى 3 أخصائيّ مكتبات آخرين يعملون نصف الوقت، وعدد 1 أخصائي مكتبات يعمل ربع الوقت.

كيف يتم حساب نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية؟

الطريقة:

أ: عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة) = 3600 عنوان.

ب: عدد العاملين (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة = 3 + 1.5 + 0.25 = 4.75 عامل (كل الوقت).

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = (أ ÷ ب)

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = 3600 ÷ 4.75

إذاً نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية خلال عام بتلك المكتبة = 758 وعاء تقريباً.



تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى.

عادة ما تعتبر الدرجة الأعلى جيدة.

يمكن أن يتأثر المؤشر بنوع الوثائق المراد معالجتها، وطرق معالجتها، وإمكانية نسخ الفهرسة، ومؤهلات الموظفين في معالجة الوثائق.

لا ينطبق هذا المؤشر في حالات الاستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ العمليات المذكورة أعلاه، على سبيل المثال، عن طريق شراء بيانات الفهرسة.

إذا بدت إنتاجية الموظف منخفضة للغاية، فقد تقوم المكتبة بما يلي:

- إعادة النظر في مستوى الوصف لمجموعات محددة من المواد.
- مراجعة سير العمل.
- استخدام المزيد من الإجراءات الآلية.
- تكثيف تدريب الموظفين.
- زيادة عدد استيراد البيانات من خلال التعاون مع المكتبات الأخرى في الدولة.

أمثلة وقراءات إضافية

تم استخدام المؤشر من قبل مشروع قياس الأداء الألماني BIX للمكتبات الأكاديمية. أظهرت النتائج في عام 2015 الأعداد الآتية للوثائق التي تمت معالجتها لكل موظف مكافئ بدوام كامل (FTE):

- 4865 وثيقة في جامعات العلوم التطبيقية.
- 3580 وثيقة في الجامعات بنظام مكتبة من طبقة واحدة (فردي) one-tier library system.
- 3148 وثيقة في الجامعات بنظام مكتبات من طبقتين (متعدد) two-tiers library system.

اختبرت المكتبة الوطنية الإسبانية مؤشر الأداء هذا في عام 2015 لتقييم الفعالية في فهرسة الكتب الحديثة. كانت النتيجة 20 سجلاً ببليوجرافيًا كاملاً (بما في ذلك الفهرسة، والتكشيف، والتحليل الموضوعي، والتقاط/نسخ البيانات الوصفية للضبط الاستنادي للمؤلفين وتحديد وصف كل كتاب)، لكل موظف، يوميًا.

لا يدرج التزويد/الاقتناء في هذه الحسابات، ويتم تضمين الفهرسة بأثر رجعي حيث يقوم نفس فريق العمل بالفهرسة الحالية وبأثر رجعي (للفهرسة المتأخرة).

تم اختبار المؤشر أيضًا لفهرسة الكتب النادرة، وكانت النتيجة 4 سجلات ببليوجرافية (بما في ذلك الفهرسة، والتكشيف، والتحليل الموضوعي، ونسخ بيانات الضبط الاستنادي للمؤلفين وتحديد الوصف الببليوجرافي لكل كتاب)، لكل موظف، يوميًا.





28. إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل

Employee productivity in lending and delivery services

الخلفية

يجب أن تثبت المكتبات الوطنية، مثل جميع المكتبات الأخرى، أنها نظمت عملياتها بطريقة فعالة من حيث التكلفة. هناك مجالان للخدمة في المكتبة يسمحان بشكل أفضل بمقارنة العمليات الفعالة مع المكتبات الأخرى لأنها موجودة في شكل مماثل في جميع المكتبات: قسم معالجة الوسائط/المواد، وخدمات الإعارة والتسليم.

بالنسبة لخدمات الإعارة والتسليم، يمكن أن تكون مؤشرات الجودة هي سرعة ودقة التسليم. يمكن تقييم الكفاءة من خلال مقارنة ناتج موظف مكافئ بدوام كامل (FTE) على مدار الوقت والنتائج في مكتبات أخرى. النتائج جديرة بالاهتمام بشكل خاص للمؤسسة الممولة لأن السؤال عن عدد الموظفين الضروريين لمهام المكتبة هو موضوع يتم مناقشته دائمًا بين المكتبات والهيئات الممولة.

الهدف من مؤشر الأداء

يوضح المؤشر بشكل مثالي إنتاجية الموظف الإجمالية من خلال قياس إنتاجية الموظف في خدمات الإعارة والتسليم.

المؤشر مفيد للمقارنة على مدار الوقت. يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم أخذ النسب المئوية المختلفة لأنواع الإعارة والتسليم في الاعتبار.

لا يقيس المؤشر الجودة (السرعة والدقة) في تقديم خدمة الإعارة والتوصيل.

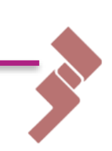
تعريف مؤشر الأداء

هذا المؤشر هو إجمالي عدد عمليات الإعارة خلال عام واحد مقسومًا على عدد الموظفين المكافئين بدوام كامل sFTE المشاركين في الإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق، بما في ذلك استرجاع الموظفين للمواد من الأرفف والتصوير والمسح الضوئي للتسليم.

تشمل الإعارة في هذا المؤشر الآتي:

- الإعارة المحلية، بما في ذلك الاستخدام الداخلي.
- الإعارة بين المكتبات.
- عمليات تسليم الوثائق الإلكترونية.

ملاحظة: تستبعد عمليات التجديد.



الطريقة

احسب عدد الإعارات المحلية (بما في ذلك الاستخدام الداخلي)، والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق الإلكترونية خلال عام واحد. عدد الموظفين المكافئين بدوام كامل FTEs المشاركين في الإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق الإلكترونية خلال عام واحد.

احسب عدد الموظفين المكافئين بدوام كامل FTEs المشاركين في الإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق، بما في ذلك استرجاع الموظفين للمواد من الأرفف والتصوير والمسح الضوئي للتسليم. يتضمن موظفين مؤقتين ودائمين بالإضافة إلى موظفي المشروع.

نظرًا لأن الموظفين يشاركون أحيانًا في العديد من المهام، يجب تسجيل الوقت الذي يقضونه في كل مهمة خلال فترة تمثيلية، ويفضل أن يكون ذلك شهرًا. وبالتالي، يمكن حساب نسبة الوقت الذي يخصصه كل موظف للإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق الإلكترونية. إذا لم يكن التسجيل الزمني ممكنًا، فيمكن تقدير هذه النسبة.

يمكن حساب إنتاجية الموظف في خدمات الإعارة والتسليم باستخدام المعادلة (أ.37):

(أ ÷ ب) (37.أ)

حيث

أ: عدد الإعارات المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق الإلكترونية خلال عام واحد.

ب: عدد الموظفين في خدمات الإعارة والتسليم بدوام كامل مكافئ كامل خلال نفس الفترة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

ملاحظة: في حالات معينة، لا سيما عندما يتم الاستعانة بمصادر خارجية لجزء من الأنشطة، قد يكون من المفيد حساب إنتاجية الموظفين بشكل منفصل للإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات + تسليم الوثائق.

مثال: مكتبة ما قامت بعمل عدد إعارات للمستفيدين وصل إلى 109000 خلال عام، وقامت نفس المكتبة بعمل إعارات (خارجية) تعاونية مع مكتبات أخرى وصل عددهم 56000 عملية إعارة، بينما وصل عدد توصيل الوثائق وتصويرها ونسخها بنفس المكتبة إلى 8000 عملية. وعدد الموظفين المختصين 6 موظفين.

كيف يتم حساب إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق؟

الطريقة:

(أ) = عدد الإعارات بما فيها الإعارات بين المكتبات بين المكتبات وتوصيل الوثائق = 109000+5600+8000 = 122600 عملية.

(ب) = عدد العاملين (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة = 6 عاملين (كل الوقت)

إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق = (أ ÷ ب)

إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق = 122600 ÷ 6

إذاً نسبة إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق خلال عام بتلك المكتبة = 20433 عملية تقريباً.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى. عادةً ما تعتبر الدرجة الأعلى جيدة.

يمكن أن يتأثر المؤشر بأنواع الوسائط التي سيتم تسليمها، والنسبة المئوية لأنواع مختلفة من الإعارة والتسليم، وتنظيم سير العمل.

إذا بدت إنتاجية الموظف منخفضة للغاية، فيمكن للمكتبة أن تحاول:

- مراجعة سير العمل
- تكثيف تدريب الموظفين.

أمثلة وقراءات إضافية

تم استخدام المؤشر من قبل مشروع المقارنة المعياري الألماني BIX للمكتبات الأكاديمية حتى عام 2016، ولكنه شمل فقط الإعارة والإعارة بين المكتبات. أظهرت النتائج في عام 2015 الأعداد الآتية للإعارة والإعارة بين المكتبات (الإعارة التعاونية) التي تمت معالجتها لكل موظف مكافئ بدوام كامل (FTE):

- 34046 عملية في جامعات العلوم التطبيقية.
- 27872 عملية في الجامعات بنظام مكتبة من طبقة واحدة (فردي).
- 30440 عملية في الجامعات بنظام مكتبة من طبقتين (متعدد).

بشكل عام، تحسب المكتبات الوطنية عدد الإعارات وتسليم الوثائق سنويًا. كما ذكر البعض منهم عدد الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل. لإجراء تحليل دقيق لفعالية المعالجة، سيكون من الضروري تسجيل الوقت كما هو موضح في هذا المؤشر.

اختبرت مكتبة النظام الغذائي الوطنية في اليابان المؤشر في عام 2006 وحسبت متوسط 25560 عملية لكل موظف مكافئ بدوام كامل (FTE) بما في ذلك الإعارة الداخلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق.

29. تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس

Staff costs per title catalogued

الخلفية

تحتاج المكتبات إلى بيانات حول تكاليف منتجاتها وخدماتها الفردية لإدارة الموارد وإعداد التقارير وأدوات الميزانية ولتبرير نفقات المكتبة.

إذا كانت التكاليف لكل وحدة من المنتجات والخدمات الفردية معروفة، فمن الممكن إجراء مقارنات بين الخدمات والقياس مع المكتبات الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، سيكتسب الموظفون فهمًا أفضل للآثار المترتبة على تكلفة الممارسات والسياسات.

تم اختيار الفهرسة كمثال في هذا المؤشر لأنها ضرورية بشكل عام في جميع المكتبات، وبالتالي يمكن مقارنة النتائج بين المكتبات.

في حالة المكتبات الوطنية، نظرًا لمسؤوليتها عن إنشاء الببليوجرافيات الوطنية لبلدانها، فإن مهام الفهرسة ضرورية لتخصيص موارد الموظفين.

الهدف من مؤشر الأداء

يقوم المؤشر بتقييم تكاليف الموظفين لسياسة معينة لإنتاج السجلات الببليوجرافية.

يجب تقسيم المؤشر إلى أنواع مختلفة من الوثائق.

يتم تضمين كلا من الإنتاج الكامل والجزئي للسجلات واستيراد البيانات.

يمكن مقارنة المكتبات إذا تم أخذ النسبة المئوية للنسخ (نسخ التسجيلات، استيرادها) و/أو الحد الأدنى من الفهرسة، ونوع الفهرسة الموضوعية والتصنيف، والاختلافات في الرواتب.

تعريف مؤشر الأداء

المؤشر هو تكلفة الموظفين لتقديم وصف وثيقة وإدراجها/ إدخالها المنطقي والمتسق (وفق القواعد) في ملف الفهرسة، مقسومًا على عدد العناوين المفهرسة.



بالنسبة لهذا المؤشر، ينبغي النظر فقط في فهرسة الإيداع القانوني/المطبوعات الوطنية.

ملاحظة 1: تستبعد فهرسة أرشيفات الويب.

ملاحظة 2: لغرض هذا المؤشر، يشير مصطلح الفهرسة إلى الوصف المادي للوثيقة ويتضمن نسخ الفهرسة (نسخ التسجيلات، استيرادها) والفهرسة الأصلية الكاملة والحد الأدنى (المستوى الأساسي) للفهرسة الأصلية وإعادة الفهرسة.

ملاحظة 3: يتم أيضًا تضمين تسجيل التسجيلات الاستنادية، وتحليل الموضوع، والفهرسة، والتكشيف، والتصنيف، ووصف الملكية كجزء من الإجراء الكامل لفهرسة تسجيلة ببليوجرافية واحدة.

ملاحظة 4: يُدرج إنشاء أو تعديل التسجيلات الاستنادية.

ملاحظة 5: لغرض هذا المؤشر، تشمل تكاليف الموظفين الأجور ومزايا الموظفين الأخرى.

لتجنب سوء الفهم، يجب على مستخدم المؤشر أن يذكر صراحة نوع ومستوى الفهرسة الذي يتم تضمينه في الحساب.

الطريقة

يتم تحديد الفترة المستخدمة للقياس من قبل مستخدم المؤشر. يجب جمع البيانات خلال فترة العينة المحددة. يتم احتساب فهرسة الإيداع القانوني/ المطبوعات الوطنية فقط.

للحصول على عدد الساعات المستغرقة في إنتاج السجلات الببليوجرافية، يلاحظ الموظفون المشاركون في الفهرسة الوقت الذي يقضونه في هذه المهمة خلال فترة العينة، حيث يشارك الموظفون أحيانًا في العديد من المهام. وبالتالي، يمكن حساب نسبة الوقت الذي يخصصه كل موظف للفهرسة.

إذا لم يكن التسجيل الزمني ممكنًا، فيمكن، بدلاً من ذلك، تقدير هذه النسبة.

يمكن حساب تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس كما هو موضح في المعادلة (أ. 38):

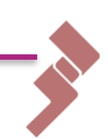
((أ × ب) + ج) / د (أ. 38)

حيث

أ : إجمالي عدد الساعات المستغرقة في إنتاج التسجيلات الببليوجرافية والاستنادية، وتحديد واسترجاع البيانات الببليوجرافية التي تم استيرادها خلال فترة العينة.

ب: التكلفة لكل ساعة عمل (الأجور خلال فترة العينة مقسومة على وقت العمل المعتاد للموظفين المعنيين).

ج: تكلفة العقد الفرعي (العقد من الباطن sub-contract) حيث يتم الاستعانة بمصادر خارجية للفهرسة.



د: عدد العناوين المفهرسة خلال فترة العينة.

حاصل **ضرب (أ x ب)** لكل موظف على حدة، ثم جمعه على جميع الموظفين قبل إضافة ج والقسمة على **د.**

ملاحظة : يتم استبعاد التكاليف الأخرى (المباني والعمليات وما إلى ذلك) على وجه التحديد في حساب هذا المؤشر للسماح بإجراء مقارنات بين الطرق المختلفة لإنتاج التسجيلات الببليوجرافية.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد **وفهرسة** مجموعة من أوعية المعلومات **خلال يوم عن طريق استيراد التسجيلات**-وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين ومتوسط الأجر اليومي لهم **150$.** وقد تم الحصول على **عدد 845** تسجيلة ببليوجرافية لعناوين مختلفة وتمت مراجعتها وإعدادها فنياً، ومتوسط الزمن المستغرق لاستيراد التسجيلة الببليوجرافية ومراجعتها **4 دقائق**، وجدير بالذكر الإشارة إلى أن تكلفة **استيراد** التسجيلة الببليوجرافية الواحدة **0.35$.**

كيف يتم حساب تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس **تم استيراده**؟

الطريقة:

(أ) = إجمالي عدد الساعات المنقضية في العينة الزمنية لإعداد الوصف الببليوجرافي والاستنادي واستيراد البيانات الببليوجرافية التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية = (845 × 4) ÷ 60 = 56.3 ساعة.

(ب) **تكلفة عمل الساعة** = الأجر اليومي ÷ عدد ساعات اليوم

150 ÷7 =21.4 $ تقريباً

(ج) = تكلفة الحصول على تسجيلات ببليوجرافية = 845 × 0.35 = 295.75 $

(د) = عدد العناوين المفهرسة خلال العينة =845 عنوان

تكلفة الفهرسة لكل عنوان = ((أ × ب) + ج) ÷ د

تكلفة الفهرسة لكل عنوان استيراد = ((56.3 × 21.4) + 295.75) ÷ 845

= (12066.6+295.75) ÷845=1502.41÷845

=1.77$

إذاً تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس بتلك المكتبة = 1.8 $ تقريبا.



تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى.

يمكن أن تتأثر تكاليف الموظفين لعمليات الفهرسة بعدد من العوامل، مثل:

- مستويات الوصف الببليوجرافي.
- نطاق وعمق الضبط الاستنادي.

ومن المتوقع أن تعكس التكاليف هذه الاختلافات.

تقدر تكاليف جودة الفهرس بالأمور الآتية:

- الفعالية للمستخدمين.
- الفعالية للموظفين (مراقبة المواد المخزنة والوظائف الداخلية الأخرى).
- المطابقة لمعايير التبادل والتواصل.

يجب أيضًا تقييم النتيجة بالمقارنة مع تكاليف الموظفين السابقة لنفس المكتبة، أو بالمقارنة مع المكتبات الأخرى.

إذا بدت تكاليف كل عنوان مفهرس مرتفعة للغاية، فقد تقوم المكتبة بالآتي:

- إعادة النظر في مستوى الوصف لمجموعات محددة من المواد.
- النظر إلى الجوانب الفنية مثل أداء البرامج والأجهزة.
- مراجعة سير العمل.
- زيادة معدل استيراد البيانات (الفهرسة التعاونية) من خلال التعاون مع المكتبات الأخرى في الدولة.

أمثلة وقراءات إضافية

اختبرت المكتبة الوطنية الإسبانية مؤشر الأداء هذا في عام 2015 لتقييم الفعالية في فهرسة الدراسات الحديثة. كانت النتيجة 8.99 يورو لكل عنوان مفهرس. تم تضمين إنشاء التسجيلات الببليوجرافية الكاملة، ونسخ التسجيلات الاستنادية، وتحليل الموضوعات والفهرسة. تم استبعاد وقت إعادة فهرسة التسجيلات الببليوجرافية.

تم استبعاد وقت إنشاء أو تحديث وصف المقتنيات.

اختبرت مكتبة إستونيا الوطنية المؤشر في نهاية عام 2016. بلغت تكاليف الموظفين لكل وثيقة ذات طابع وطني تم فهرستها 7.23 يورو. تضمنت الوثائق كتبًا مطبوعة، وكتب إلكترونية، وتسجيلات

صوتية غير موسيقية، ومقاطع فيديو، ولكن لم تتضمن دوريات. وشملت العمليات الفهرسة على مستوى الببليوجرافيا الوطنية، والفهرسة والتكشيف والتصنيف. تم حساب إنشاء سجلات الاستناد بشكل منفصل على أساس متوسط الإنفاق الزمني المتوقع.

30. تكاليف الموظفين لكل إعارة

Staff costs per loan

الخلفية

يُطلب من المكتبات الوطنية بشكل متزايد إثبات أنها تستخدم أموالها بكفاءة وتقدم خدمات عالية الجودة. في هذا السياق، يمكن أن تساعد دراسات تحليل التكلفة في تقييم مستوى الكفاءة.

إذا كانت التكاليف لكل وحدة من المنتجات والخدمات الفردية معروفة، فمن الممكن إجراء مقارنات بين الخدمات والقياس مع المكتبات الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، سيكتسب الموظفون فهمًا أفضل لتأثيرات تكلفة الممارسات والسياسات.

يتم أخذ الإعارات كمثال في هذا المؤشر لأنها تحدث بشكل عام في جميع المكتبات، وبالتالي، يمكن مقارنة النتائج بين المكتبات. نظرًا لأن خدمات الإعارة والتوصيل تشكل مهمة جليلة للمكتبات الوطنية، ويمكن استخدام المؤشر لتقييم الكفاءة الإجمالية للخدمات.

في معظم دراسات التكلفة حول الإعارة والإعارة بين المكتبات وخدمات توريد الوثائق، تم تحديد التكاليف المباشرة على أنها تلك الخاصة بالموظفين والشبكات والاتصالات والتسليم والتصوير والمسح الضوئي واللوازم المكتبية والأجهزة والبرمجيات والصيانة. أظهرت نتائج كل هذه الدراسات أن أهم معامل تكلفة في جميع الحالات هو تكاليف الموظفين: فهي عادة ما تكون حوالي 60٪ إلى 70٪ من إجمالي التكاليف. لذلك، يستخدم هذا المؤشر تكاليف الموظفين فقط لحساب تكاليف كل إعارة.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء كفاءة خدمات الإعارة والتوصيل للمكتبة.

المؤشر مفيد بشكل خاص لمقارنة التكاليف في مكتبة معينة على مدار عدد من السنوات.

يمكن المقارنة بين المكتبات إذا أخذنا في الاعتبار النسب المئوية المختلفة لأنواع الإعارة والتسليم والاختلافات في الرواتب.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو تكاليف الموظفين لإعارة المكتبات وخدمات التوصيل خلال سنة مالية كاملة مقسومة على العدد الإجمالي للإعارة في نفس الفترة.

تشمل الإعارة في هذا المؤشر كالاتي:

- الإعارة المحلية، بما في ذلك الإعارة الداخلية؛
- الإعارة بين المكتبات
- عمليات تسليم الوثائق الإلكترونية.

ملاحظة: تستبعد التجديدات.

الطريقة

تحدد المكتبة فترة ذات نشاط عادي لأخذ العينات.

للحصول على عدد الساعات المُستغرقة في الإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق الإلكترونية، يلاحظ الموظفون المشاركون في هذه الخدمات الوقت الذي يقضونه في هذه المهام خلال فترة العينة، حيث يشارك الموظفون أحيانًا في العديد من المهام. وبالتالي، يمكن حساب نسبة الوقت الذي يخصصه كل موظف لخدمات الإعارة والتسليم. إذا لم يكن التسجيل الزمني ممكنًا، فيمكن، بدلاً من ذلك، تقدير هذه النسبة. احسب تكاليف الموظفين لكل إعارة باستخدام المعادلة (أ 39):

(أ × ب) ÷ ج　　　　(أ 39)

حيث

أ: إجمالي عدد الساعات المُستغرقة في الإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق الإلكترونية.

ب: التكلفة لكل ساعة عمل (الأجور مقسومة على وقت العمل العادي للموظفين المعنيين).

ج: عدد الإعارات + الإعارات بين المكتبات + عمليات تسليم الوثائق الإلكترونية خلال فترة العينة.

ملاحظة 1: لغرض هذا المؤشر، تم تضمين النسخ التي توفرها المكتبة كبديل للإعارة.

ملاحظة 2 : يتم تضمين استرجاع العناصر من الأرفف والتصوير والمسح الضوئي للتسليم في وقت العمل.

ملاحظة 3 : تتضمن الإعارة التعاونية الصادرة إلى المكتبات. يتم استبعاد الإعارة التعاونية الواردة إلى المكتبة. من المهم أن يتم وصف التضمينات والاستثناءات عند استخدام المؤشر لمقارنة المكتبات.

ملاحظة 4: في حالات معينة، خاصة عندما يتم الاستعانة بمصادر خارجية لجزء من الأنشطة، قد يكون من المفيد حساب تكاليف الموظفين بشكل منفصل عن الإعارة والإعارة بين المكتبات بالإضافة إلى تسليم الوثائق.

مثال: مكتبة ما قامت بعمل عدد إعارات للمستفيدين وصل إلى **109000** خلال عام مالي، وقامت نفس المكتبة بعمل إعارات (خارجية) تعاونية مع مكتبات أخرى وصل عددهم **56000** عملية إعارة، بينما وصل عدد توصيل الوثائق وتصويرها ونسخها بنفس المكتبة إلى **80000** عملية واستغرق العمل حوالي 2700 ساعة وبلغت تكلفة العاملين **129600** $ خلال نفس العام.

كيف يتم حساب تكلفة العاملين لكل عملية إعارة؟

الطريقة:

أ = إجمالي عدد الساعات المنقضية في عمليات الإعارة وبين المكتبات بين المكتبات وتوصيل الوثائق =2700 ساعة.

ب = التكلفة لكل ساعة عمل=**تكلفة العاملين خلال العام** ÷ عدد الساعات المنقضية

= 129600 ÷ 2700 = 48 $

ج = عدد الإعارات والإعارات بين المكتبات بين المكتبات وتوصيل الوثائق

= 109000+56000+80000 = 245000 عملية.

تكلفة العاملين لكل عملية إعارة = (أ × ب) ÷ ج

تكلفة العاملين لكل عملية إعارة = (2700 × 48) ÷ 245000

إذاً تكلفة العاملين لكل عملية إعارة بتلك المكتبة = 0.53 $ تقريباً.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى. تعتبر الدرجة المنخفضة جيدة.

يحدد المؤشر العلاقة بين عدد الإعارات وتكاليف الموظفين لتقديم خدمات الإعارة والتوصيل للمكتبة. في الحالة العادية، لا ينبغي تفسير المؤشر على أنه تقدير لمتوسط تكاليف معاملة القرض حيث يتم استبعاد جميع التكاليف الأخرى.

يمكن أن يتأثر المؤشر بالنسب المئوية للأنواع المختلفة للإعارة والتسليم وبالاختلافات والفوارق في الرواتب بين البلدان.

إذا بدت تكلفة الإعارة مرتفعة للغاية، فقد تقوم المكتبة بالاتي:

- مراجعة سير العمل
- استبدال موظفين غير مهنيين في خدمات معينة بموظفين مهنيين.



أمثلة وقراءات إضافية

في عام 2000، أجرت مجموعة عمل مشاركة الموارد الوطنية الأسترالية بمساعدة المكتبة الوطنية الأسترالية دراسة شاملة لعمليات DD/ILL (توصيل الوثائق/إعارة تعاونية) في المكتبات الأسترالية. تم مسح 97 مكتبة من جميع الولايات والأقاليم والقطاعات، من بينها 8 مكتبات في الولايات والأقاليم والمكتبات الوطنية. كانت مقاييس الأداء الرئيسية المستخدمة في هذه الدراسة هي الوقت المستغرق ومعدل الشغل وتكلفة الوحدة للأنشطة المطلوبة ومعدل الشغل وتكلفة الوحدة للتزويد. أظهرت النتائج أن متوسط تكلفة الوحدة الإجمالية للمكتبات المشاركة كان 32.10 دولارًا أستراليًا للطلب و17.03 دولارًا أستراليًا للتزويد. في حالة المكتبات الوطنية/الحكومية، في المتوسط، كان لديهم إجمالي تكلفة وحدة أعلى بكثير للطلب، حوالي 80 دولارًا أستراليًا؛ بينما كانت تكلفة طلبها كان 20.13 دولارًا أستراليًا.

يمثل الموظفون، في المتوسط، النسبة الأكبر من إجمالي تكلفة الوحدة من DD/ILL (توصيل الوثائق/إعارة تعاونية) للطلب (61.2٪)، التزويد/الإمداد (76.8٪) في جميع القطاعات. في قطاع المكتبات الوطنية/الحكومية، بلغت هذه النسبة 74.9٪ للطلب و81.1٪ للتزويد/الإمداد.

في نفس وقت المشروع الأسترالي، هدفت دراسة أداء الإعارة بين المكتبات في المكتبات الأكاديمية في بلدان الشمال الأوروبي إلى تحسين أداء خدمة الإعارة بين المكتبات في مكتبات الأبحاث في بلدان الشمال الأوروبي.

تناولت الدراسة ثلاث قضايا: تكلفة الوحدة، ومعدل الشغل، والتوقيت. شاركت 65 مكتبة من الدنمارك والسويد وفنلندا والنرويج وأيسلندا في المشروع خلال عامي 2000 و2001. وكان متوسط تكلفة الوحدة 12.56 يورو للاستعارة/الطلب و24،7 يورو للإعارة/ الإمداد، مع إجمالي تكاليف للإعارة بين المكتبات من 19.90 يورو. ومع ذلك، اختلفت تكاليف الوحدة بين البلدان: للاستعارة/الطلب بين 6.26 يورو و26.03 يورو، وللإعارة/الإمداد بين 2.47 يورو و21.94 يورو. كانت تكاليف الموظفين بشكل عام حوالي ثلثي إجمالي التكاليف، أعلى من النسبة المئوية للمكتبة الوطنية الأسترالية.

لم يتم العثور على مثال حيث تم توسيع "تكلفة كل إعارة" لتشمل كلاً من الإعارة، والإعارة بين المكتبات (الإعارة التعاونية) + تسليم الوثائق.

31. النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة من منحة خاصة أو الدخل المُتولد (المتحقق)

Percentage of library means received by special grant or income generated

الخلفية

بشكل عام، يتم تمويل المكتبات الوطنية بشكل أساسي من قبل الدولة. يتم احتساب الميزانيات للمهام الأساسية، ولكنها غالبًا لا تكفي لمهام إضافية و/أو جديدة. لذلك من المهم للمكتبات الوطنية أن تحصل على موارد مالية إضافية، خاصة للمشروعات التي تتجاوز مهامها الرئيسية. يمكن الحصول على هذه الموارد من خلال منح المشروعات أو الرعاية أو الدخل المُتولد (المتحقق) عن المكتبة.

يمكن النظر إلى النجاح في الحصول على موارد مالية إضافية كمؤشر لمبادرة وشهرة، وسمعة، وإبداع المكتبة الوطنية.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء هذا نجاح المكتبة في الحصول على موارد مالية إضافية وبالتالي قدرتها على التطور.

يمكن مقارنة النتائج بين المكتبات إذا تم أخذ الاختلافات في المؤسسات الممولة في الاعتبار، وإذا تم حساب الموارد المالية بنفس الطريقة.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هو النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة التي تحصل عليها بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد (المتحقق).

يقصد بالمنح الخاصة في هذا المؤشر المنح ذات الطبيعة غير المتكررة لتمويل المشروعات الكبرى، مثل: مشروع تحليل التكلفة أو اختبار "خدمة الدردشة المرجعية chat reference service". لا يعتبر التمويل المستمر من قبل الهيئات الخارجية للمهام الخاصة بالمكتبة (على سبيل المثال، الاحتفاظ بمركز لتعليم المكتبات) بمثابة منحة خاصة، ولكن يتم تضمينه في الموارد المالية العامة للمكتبة.

الدخل الذي تحققه المكتبة يشمل الدخل من الرسوم والمصاريف والاشتراكات والتبرعات والدخل المتولد (المتحقق) عن أنشطة خاصة، مثل: متجر المكتبة أو الإعلانات.

الطريقة

تحديد الموارد المالية العامة للمكتبة، بما في ذلك الموارد المالية للإنفاق على الأصول.

كإجمالي فرعي، احسب الدخل المتوَلَّدْ (المتحقق) عن المكتبة والمنح الخاصة بما في ذلك تلك الموارد المالية الخاصة بالنفقات على الأصول التي لم يتم دفعها من قبل الجهات الممولة. تشمل الموارد المالية التي يتم الحصول عليها عن طريق المنح الخاصة، التمويل في برامج الأشخاص العاطلين.

احسب النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة بمنحة خاصة أو الدخل الناتج المتولد باستخدام المعادلة (أ.40):

(أ ÷ ب) × 100 (40.أ)

حيث

أ: موارد المكتبة المالية التي تحصل عليها عن طريق المنح الخاصة والدخل المتوَلَدْ (المتحقق).

ب: الموارد المالية العامة للمكتبة.

يتم تقريب الناتج إلى علامة عشرية واحدة.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو رقم حقيقي بين 0 و100.

تشير الدرجة الأعلى إلى أن المكتبة تعمل بنجاح من تلقاء نفسها للحصول على موارد مالية إضافية. في هذه الحالة، تعد المكتبة طموحة ومحفزة.

يساعد المؤشر أيضًا في اكتساب المعرفة حول مدى مشاركة المكتبة في المهام التي تتجاوز المهمة الرئيسية للمكتبة وبالتالي فهي مؤهلة للحصول على موارد مالية إضافية.

يمكن أن يتأثر المؤشر بالآتي:

- إتاحة المنح للعمل البحثي وهذا قد يقل أو يزيد تبعاً لقيود وتشريعات رسالة المكتبة في توليد الدخل.
- انخفاض الموارد المالية الواردة من هيئات التمويل.

يؤدي هذا الانخفاض إلى زيادة المؤشر في حالة ثبات المنح والدخل المتولد (المتحقق)

أمثلة وقراءات إضافية

استخدم مشروع قياس الأداء الألماني BIX هذا المؤشر للمكتبات الأكاديمية. أظهرت النتائج في عام 2015 أن 5.4٪ إلى 10.3٪ من الأموال (متفاوتة حسب أنواع المكتبات) تم تلقيها من خلال تمويل خارجي أو منح خاصة أو الدخل المتولد (المتحقق).

تستخدم مكتبة النمسا الوطنية المؤشر كما هو موضح هنا. في عام 2015، وصل الدخل المحقق والرعاية معًا إلى 8٪.

احتسبت المكتبة الوطنية الألمانية لعام 2015 مبلغ 50.333.000 يورو، منه 1.310.000 يورو من الدخل المحقق، بالإضافة إلى 923.000 يورو إضافية لتمويل المشروع بما يعادل 4.4٪.

في عام 2015 بلغ الدخل الإجمالي للمكتبة الوطنية لإستونيا مبلغ 6.445.403 يورو. بلغت المنح الخاصة 207.307 يورو باستثناء التمويل المستمر لمركز معلومات الاتحاد الأوروبي ووسائل الإنفاق

على الأصول المدفوع من ميزانية الدولة. بلغ الدخل الذي حققته المكتبة 586.003 يورو بما في ذلك الدخل من مركز المؤتمرات والدخل من الإيجار والخدمات الأخرى. كانت النسبة المئوية لموارد المالية للمكتبة التي تم الحصول عليها من خلال منحة خاصة أو دخل المتولد (المتحقق) تم تحقيقه في عام 2015:

(6.445.403 / 793.310) × 100= 12.3٪

تنمية قدرات الموظفين

32. عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف

Number of attendance hours at formal training lessons per staff member

الخلفية

الإدارة الفعالة والاستخدام الفعال للتكنولوجيا الحديثة لهما صلة خاصة بالمكتبات الوطنية حيث يتعين على موظفيها في كثير من الأحيان العمل كخبراء في مجالات مختلفة من المكتبات؛ لذلك فإن تنمية كفاءات الموظفين والحفاظ عليهم سيكون أكثر أهمية في المكتبات الوطنية من المكتبات الأخرى.

يمكن اعتبار الوقت المستغرق في التدريب الرسمي للموظفين مقياسًا لقدرة المكتبة على مواكبة التطورات في مختلف المجالات.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء هذا تحسين مهارات موظفي المكتبة من خلال حضور الدروس التدريبية والأولوية التي تعطيها المكتبة لتطوير وتنمية قدرات الموظفين.

يمكن المقارنة بين المكتبات.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هذا هو عدد ساعات حضور الموظفين في دروس التدريب الرسمية مقسومًا على إجمالي عدد موظفي المكتبة (موظفين يعملون بدوام كامل أو لا يعملون بدوام كامل).

ملاحظة: يتم استبعاد المتطوعين.

يقصد بالتدريب الرسمي في هذا المؤشر دروسًا مخططة مسبقًا في المهارات والكفاءات المهنية بما في ذلك المهارات الاجتماعية.

ملاحظة 1: يمكن عقد التدريب داخليا أو خارجيا أو عبر الإنترنت ويقدمه موظفو المكتبة أو خبراء خارجيون.

ملاحظة 2: يُستبعد التدريب غير الرسمي، مثل: التدريب في نقطة الاستخدام.

يقوم المؤشر أيضًا بتقييم عدد الحضور في الدروس التدريبية.



الطريقة

يتم تحديد عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية من خلال الاحتفاظ بسجل لموظفي المكتبة الذين يحضرون هذه الدروس وعن طريق حساب ساعات مدة هذه الدروس. ثم يتم تقسيم هذا الرقم على إجمالي عدد الأشخاص في فريق العمل.

يمكن حساب عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف باستخدام المعادلة (أ.41):

(أ ÷ ب) (أ.41)

حيث

أ: عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية خلال فترة زمنية محددة.

ب: العدد الإجمالي لموظفي المكتبة في نهاية تلك الفترة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى. يشير الرقم الأعلى إلى تحسن الكفاءة من حيث التدريب الذي حضره. يمكن أن يشير العدد الأقل إلى الحاجة إلى تعزيز تدريب الموظفين.

ومع ذلك، فإن النسبة العدد الكبير من الحاضرين لدروس التدريب الرسمي يمكن أن يكون نتيجة حضور عدد قليل من الموظفين للعديد من الدورات. من المهم للمديرين مراقبة العدد الإجمالي للموظفين المختلفين الذين يحضرون التدريب. (بمعنى أن عدد محدد فقط هو الذي يحضر تدريبات كثيرة والباقي لا يحضر)

لا يشمل المؤشر التدريب غير الرسمي وبالتالي يمكن أن يقلل من معدل تدريب الموظفين.

يتأثر المؤشر بعدد الدروس التدريبية المقدمة وجودة التدريب. يجب مراقبة جودة الدروس من خلال استبيانات الرضا و/أو الاختبارات التي تقيم نتائج التعلم للموظفين.

يتأثر المؤشر أيضًا بإدخال خدمات جديدة خلال السنة المشمولة بالتقرير والتي تتطلب تدريبًا إضافيًا.

في حالة انخفاض الحضور في الدروس التدريبية، يمكن للمكتبة الترويج للدروس التدريبية عبر شبكتها الداخلية أو الدعوة الشخصية ومحاولة تقييم احتياجات الموظفين لدروس تدريبية محددة.

أمثلة وقراءات إضافية

استخدم مشروع قياس الأداء الألماني BIX مؤشر "أيام التدريب لكل موظف" للمكتبات الأكاديمية. أظهرت النتائج في عام 2015 متوسط 3.4 إلى 5.5 يومًا لأنواع مختلفة من المكتبات.





كما تستخدم المكتبة الوطنية النمساوية المؤشر نفسه. يتم احتساب الموظفين في FTEs (وليس الأشخاص)[7]. في عام 2010، كان هناك 8.8 ساعة من التدريب لكل معادل كامل الوقت، بينما في عام 2015 بلغت ساعات التدريب 19.3 ساعة، بسبب التدريب المكثف على RDA.

تقدم مكتبة فنلندا الوطنية بيانات إحصائية عن عدد أيام التدريب في السنة، وكذلك عن عدد الموظفين. في عام 2015، كان هناك 858 يوم تدريب لـ 249 موظفًا = 3.45 يومًا.

تستخدم المكتبة الوطنية الإسبانية المؤشر كما هو موضح هنا. لعام 2014، أبلغت المكتبة عن 28.33 ساعة تدريب لكل موظف، أما في عام 2015 بلغت الساعات التدريبية 29.1 ساعة لكل موظف.

33. النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الموظفون في التدريب

Percentage of staff time spent in training

الخلفية

تعد تنمية كفاءات الموظفين والحفاظ عليهم أكثر أهمية في المكتبات الوطنية مقارنة بالمكتبات الأخرى، حيث يتعين على أعضاء فريق العمل في كثير من الأحيان العمل كخبراء في مجالات مختلفة من المكتبات.

يمكن اعتبار الوقت المستغرق في التدريب الرسمي للموظفين مقياسًا لقدرة المكتبة على مواكبة التطورات في مختلف المجالات.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء النسبة المئوية لوقت الموظفين المخصص لأنشطة التدريب الرسمية بغرض تعزيز مهارات الموظفين.

يمكن المقارنة بين المكتبات.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هذا هو مقدار إجمالي ساعات العمل التي تستثمرها المكتبة في التدريب الرسمي للموظفين كنسبة مئوية.

بمعنى هذا المؤشر، يعني التدريب الرسمي دروسًا مخططة مسبقًا في المهارات والكفاءات المهنية بما في ذلك المهارات الاجتماعية.

ملاحظة 1: يمكن عقد التدريب داخليا أو خارجيا أو عبر الإنترنت ويستضيفه موظفو المكتبة أو خبراء خارجيون.

ملاحظة 2: يُستبعد التدريب غير الرسمي، مثل: التدريب في نقطة الاستخدام.

---

7 يقصد هنا بالقياس عدد الساعات التدريبية لموظفي المكتبة وليس عدد الموظفين المتدربين. و/أو قد يقصد به التدريب الذي قامت به المكتبة للموظفين وليس الذي قام الموظفون بتلقيه بصورة شخصية.



الطريقة

احسب عدد الساعات التي يقضيها الموظفون في التدريب الرسمي. عادة ما يتم التدريب خلال ساعات العمل، ولكن يجب أيضًا احتساب التدريب في عطلات نهاية الأسبوع وأيام الراحات إذا تم تفسير ساعات التدريب على أنها وقت عمل. قم بتضمين استخدام وحدات التدريب عبر الإنترنت من قبل موظفي المكتبة.

احسب ساعات العمل المتاحة خلال السنة المشمولة بالتقرير نظريًا (إجمالي ساعات العمل بما في ذلك الإجازات والإجازات المرضية).

ملاحظة 1: تم تضمين الموظفين المؤقتين وموظفي المشروع ومساعدي الطلاب.

ملاحظة 2: يتم استبعاد المتطوعين والأشخاص العاملين في الخدمات المعاونة، مثل: النظافة.

يتم احتساب النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الموظفون في التدريب باستخدام المعادلة (أ.42):

(أ ÷ ب) × 100 (أ.42)

حيث

أ: إجمالي الساعات التي قُضيت في تلقي تدريب رسمي للموظفين.

ب: إجمالي عدد ساعات العمل المتاحة في المكتبة.

يتم تقريب الناتج إلى علامة عشرية واحدة.

تفسير النتائج واستخدامها

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي بين 0 و100.

تشير النسبة المئوية الأعلى إلى تحسن الكفاءة من حيث التدريب الذي تم حضوره. يمكن أن تشير النسبة المئوية الأقل إلى الحاجة إلى تعزيز تدريب الموظفين. يجب أن تحاول المكتبات تحقيق التوازن في نسب الوقت الذي يقضيه الموظفون في الأنشطة المختلفة.

قد تكون النسبة المرتفعة من وقت الموظفين الذي يقضونه في التدريب الرسمي نتيجة حضور عدد قليل من الموظفين للعديد من الدورات، بمعنى أن عدد محدد فقط هو الذي يحضر تدريبات كثيرة والباقي لا يحضر، لذلك، فمن المهم للمديرين مراقبة العدد الإجمالي للموظفين المختلفين الذين يحضرون التدريب.

لا يشمل مؤشر الأداء التدريب غير الرسمي وبالتالي يمكن أن يقلل ذلك من حجم تدريب الموظفين.

يتأثر مؤشر الأداء بعدد وطول/مدة الدروس التدريبية المقدمة وبجودة التدريب. يجب مراقبة جودة الدروس من خلال استبيانات الرضا و/ أو عن طريق الاختبارات التي تقيم نتائج التعلم للموظفين.

يتأثر مؤشر الأداء أيضًا بإدخال خدمات جديدة خلال السنة المشمولة بالتقرير والتي تتطلب تدريبًا إضافيًا.

في حالة انخفاض الحضور في الدروس التدريبية، يمكن للمكتبة الترويج للدروس التدريبية عبر شبكتها الداخلية أو الدعوة الشخصية ومحاولة تقييم احتياجات الموظفين لدروس تدريبية محددة.

مثال: مكتبة ما بها 240 موظف، تم تدريب الموظفين تدريبات متخصصة متنوعة بإجمالي عدد ساعات يصل إلى 2500 ساعة تدريب في العام، كما أن عدد ساعات العمل 1750 ساعة عمل في العام لكل عامل.

كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل الموظفين خلال العام؟

أ = 200 ساعة تدريب.

ب = 1750 × 240 = 42000 ساعة عمل.

عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل الموظفين خلال العام = (أ ÷ ب) × 100

عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل الموظفين خلال العام = (420000 ÷ 2500) × 100

إذاً نسبة عدد ساعات تدريب العاملين خلال العام = 0.59 % تقريبا 0.6 % من إجمالي عدد ساعات العمل.

أمثلة وقراءات إضافية

تقدم مكتبة فنلندا الوطنية بيانات إحصائية عن عدد أيام التدريب في العام، وكذلك عن عدد الموظفين وإجمالي وقت العمل. في عام 2015، كان هناك 858 يوم تدريب و248.2 موظف وسنة العمل العادية (بما في ذلك أيام العطل) تُحسب على أنها 252 يوم عمل، وهذا يعني إجمالي 62546.4 يوم عمل (حاصل ضرب عدد الموظفين× عدد أيام العمل)

إذًا نسبة عدد ساعات تدريب العاملين خلال العام = (858 ÷62546.4) ×100= 1.37%



التعاون

34. النسبة المئوية للموظفين المشاركين في الشراكات والمشروعات التعاونية

Percentage of staff in cooperative partnerships and projects

الخلفية

عادة ما تكون المكتبات الوطنية هي الوكلاء الرئيسيون لتعزيز التعاون الوطني والدولي لشبكة المكتبات. لذلك يمكن النظر إلى استثمار موارد الموظفين في التعاون والمشروعات كمؤشر على مشاركة المكتبة في دورها الوطني والدولي.

الهدف من مؤشر الأداء

يقيس مؤشر الأداء التعاون المحلي والإقليمي والوطني والدولي للمكتبة، وبالتالي أهمية المكتبة وتأثيرها على مكتبات العالم.

يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم مراعاة الفرص المختلفة لدعم المشروعات.

تعريف مؤشر الأداء

مؤشر الأداء هذا هو عدد موظفي المكتبة (FTEs) في الشراكات والمشروعات التعاونية مقسومًا على إجمالي عدد موظفي المكتبة (FTEs)

ملاحظة 1: تُعرَّف الشراكة بأنها تعاون رسمي مستمر بين مكتبة وواحدة أو أكثر من المنظمات الأخرى بما في ذلك المكتبات الأخرى، وعادة ما يتعلق الأمر بخدمات أو أنشطة معينة.

ملاحظة 2: يُعرَّف المشروع بأنه عملية فريدة تتكون من مجموعة من الأنشطة المنسقة الخاضعة للرقابة والمخططة بتواريخ البدء والانتهاء، والتي يتم تنفيذها لتحقيق هدف يتوافق مع متطلبات محددة، بما في ذلك قيود الوقت والتكلفة والموارد.

ملاحظة 3: يؤخذ في الاعتبار فقط مبادرات ومشروعات التعاون المؤسسي و / أو الممولة بشكل خاص، مثل مجموعات العمل أو اللجان التي أنشأتها جمعيات المكتبات أو المشروعات الممولة من قبل المنظمات الحكومية أو البحثية.

ملاحظة 4: كعنصر فرعي، يمكن تقييم النسبة المئوية للموظفين المشاركين في التعاون الدولي والمشروعات بشكل منفصل.

ملاحظة 5: المشروعات الدولية في سياق هذا المؤشر هي تلك التي لديها شريك واحد على الأقل من خارج الدولة.





الطريقة

يتم حساب عدد موظفي المكتبة الدائمين (FTEs) في الشراكات والمشروعات التعاونية عن طريق إضافة الوقت الذي يقضيه جميع الموظفين الدائمين والمؤقتين بما في ذلك طاقم المشروع، والتخطيط والحفاظ على التعاون وتطويره والعمل في الشراكات والمشروعات التعاونية.

يمكن أيضًا حساب عدد الموظفين في الشراكات والمشروعات الدولية بشكل منفصل.

نظرًا لأن العديد من الموظفين يساهمون بوقت في شراكات ومشروعات التعاون، فيجب جمع البيانات عن طريق أخذ العينات. يُطلب من الموظفين الاحتفاظ بمذكرات العمل أو سجلات الوقت لمدة أسبوع، أو لعدة أيام ممثلة للعينة، ثم يتم حساب مقدار الوقت المستغرق في الشراكات والمشروعات كنسبة مئوية من إجمالي وقت عمل الموظفين خلال فترة أخذ العينات.

إذا لم يكن التسجيل الزمني ممكنًا، فيمكن تقدير هذه النسبة بدلاً من ذلك.

يتم حساب النسبة المئوية للموظفين في الشراكات والمشروعات التعاونية باستخدام المعادلة (أ.43):

(أ ÷ ب) × 100 (أ.43)

حيث

أ: عدد موظفي المكتبة (FTEs) الذين يخططون، ويحافظون ويطورون الشراكات والمشروعات.

ب: هو العدد الإجمالي لموظفي المكتبة الدائمين. (FTEs).

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

مثال: مكتبة يعمل بها في التعاون الوطني والدولي والمشروعات عدد 12 موظف، بينما يبلغ إجمالي عدد الموظفين بالمكتبة الوطنية 400 موظف.

أ = 12

ب = 400

نسبة الموظفين في التعاون الوطني والدولي والمشروعات = أ ÷ ب

نسبة الموظفين في التعاون الوطني والدولي والمشروعات = 12 ÷ 400 ×100=3%

إذاً نسبة الموظفين في التعاون الوطني والدولي والمشروعات= 3%

تفسير النتائج واستخدامها

المؤشر هو رقم حقيقي بين 0 و100.

تعتبر النسبة العالية جيدة، حيث تظهر مشاركة ودور المكتبة الوطنية في مجتمع المعلومات.





يمكن أن تختلف نتائج المؤشرات اختلافًا كبيرًا على مر السنين ويمكن أن تتأثر بتوافر/ بإتاحة التمويل للمشروعات.

المؤشر مفيد بشكل خاص إذا تم تطبيقه بالتالي على مدار سنوات.

أمثلة وقراءات إضافية

اختبرت مكتبة النظام الغذائي الوطنية في اليابان هذا المؤشر في نهاية العام المالي 2015 للتعاون الدولي فقط ووجدت درجة 2.0%، واختبرت المكتبة الوطنية الإسبانية هذا المؤشر في عامي 2014 و2015. وأظهرت نتائج 2014، 2015 على التوالي: 15٪ و14٪ من موظفي المكتبات (عدد تقديري من موظفي المكتبة الدائمين) شاركوا في شراكات ومشروعات تعاونية وطنية ودولية.

تستخدم المكتبة الوطنية النمساوية المؤشر كما هو موضح في ISO/TR 28118. في عام 2010 عمل 6٪ من موظفي المكتبة في شراكات ومشروعات تعاونية، بينما في عام 2015 بلغت النسبة 3٪ فقط.

مؤشرات الأداء في هيكل بطاقة الأداء المتوازن

1 الموارد والوصول والبنية التحتية

المؤشرات التي تقيس شمولية وسلامة وتوافر موارد وخدمات المكتبة (مثل: المجموعات والفهارس)

1.1 المجموعات

نسبة المطبوعات الوطنية التي حصلت عليها المكتبة الوطنية
النسبة المئوية لعناوين منشورات الطابع الوطني المطلوبة في المجموعات/ المقتنيات
تغطية المنشورات ذات الطابع الوطني في التسجيلات/ المدخلات الجديدة للببليوجرافيا الوطنية
عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعة
النسبة المئوية للوثائق التي تم رقمنتها لكل مجموعة خاصة

1.2 الوصول

دقة الترفيف
الوصول المباشر من الصفحة الرئيسية
النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب
النسبة المئوية للمجموعات في حالة مستقرة
النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى معالجة حفظ/ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة



1.3 المرافق

النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة المناسبة

2. استخدام

المؤشرات التي تقيس استخدام موارد وخدمات المكتبة (على سبيل المثال، الإعارات، والوصول، واستخدام المرافق).

1,2 المقتنيات/المجموعات

استخدام المطبوعات الأجنبية التي الحصول عليها خلال الثلاث سنوات الأخيرة
عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها لكل وثيقة مُرقمنة

2.2 الوصول

النسبة المئوية للوصول إلى الفهرس عبر الخط المباشر/الإنترنت باستخدام الأجهزة المحمولة
عدد الحاضرين لكل حدث

3,2المرافق

معدل إشغال أماكن المستخدمين

4,2 عام

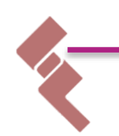
رضا المستخدم
الرغبة في العودة

3 الكفاءة

المؤشرات التي تقيس كفاءة الموارد والخدمة (على سبيل المثال، التكاليف لكل إعارة أو عنوان مفهرس؛ الوقت اللازم لإعارة الوثائق أو معالجتها؛ ومعدل الرد بالإجابات الصحيح).

1,3 الوصول

متوسط الوقت لمعالجة الوثائق
سرعة التعاملات المرجعية
سرعة الإعارة بين المكتبات
متوسط وقت استرجاع الوثائق من الأرفف المغلقة





2,3طاقم العمل

معدل الرد بالإجابات الصحيحة
إنتاجية الموظف في معالجة الوثائق
إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل
تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس
تكاليف الموظفين لكل إعارة

4 إمكانيات وتطوير

المؤشرات التي تقيس مدخلات المكتبة في التدريب ومجالات الخدمة الناشئة وقدرتها على الحصول على التمويل الكافي للتنمية (على سبيل المثال، حضور دروس التدريب من قبل الموظفين أو الموظفين في التعاون والمشروعات).

1,.4طاقم العمل

عدد المنشورات البحثية لكل موظف مهني
عدد ساعات الحضورفي دروس التدريب الرسمية لكل موظف
النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الموظفون في التدريب
النسبة المئوية للموظفين المشاركين في الشراكات والمشروعات التعاونية
نسبة الوقت الذي يقضيه الموظفون في الخدمات التعليمية

2,4 عام

النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة من منحة خاصة أو الدخل المُتولد (المتحقق)
عدد المنشورات في وسائل الإعلام لكل حدث



الفصل الثالث

الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء للمكتبات الأكاديمية، العامة، المدرسية

الفصل الثالث:

الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء للمكتبات الأكاديمية، العامة، المدرسية

مقدمة:

يعد الغرض من مؤشرات أداء المكتبة هو توفير أدوات تقيم جودة وفعالية الخدمات والموارد والأنشطة الأخرى التي تقدمها المكتبة وتقيم كفاءة الموارد المخصصة من قبل المكتبة لهذه الخدمات والأنشطة أخرى. تقدم المواصفة القياسية الدولية مجموعة من مؤشرات الأداء التي تم اختبارها بدقة من خلال الاستخدام الواسع النطاق في المكتبات أو من خلال الاختبار الصريح من قبل الباحثين والتوثيق اللاحق في الأدبيات حيث تتضمن بعض أوصاف المؤشرات تعديلات تعكس الخبرة العملية، أو الحاجة إلى تعميم المؤشرات للتطبيق العام.

جميع مؤشرات الأداء المدرجة تفي بالمعايير ويتم تحديدها وفقًا لإطار، كما تم تطوير وإضافة مؤشرات أداء جديدة أو بديلة لتغطية الأنشطة والخدمات الأخرى أو لخدمة غرض معين وفقًا للمعايير، وتم الحرص على وصف المؤشرات الجديدة بشكل فردي ومستقل عن المؤشرات الأخرى، وهذا لا يعني أنه ينبغي استخدام المؤشرات بمعزل عن غيرها، ففي كثير من الحالات سيكون من الممكن والعملي جمع البيانات لمؤشرين أو أكثر في نفس الوقت.

قد لا يكون ممكنًا لجميع خدمات المكتبة جمع إحصاءات المكتبات التقليدية خلال فترة تقرير كاملة؛ على سبيل المثال الاستخدام الداخلي أو الأسئلة المرجعية. لذلك، تسمح هذه المواصفة القياسية الدولية بتطبيق طرق لأخذ العينات في الحالات التي لا يمكن جمع البيانات من الأنظمة الآلية أو جمعها يستغرق وقتًا طويلاً للغاية خلال فترة إعداد التقارير.

ولذا يجب اختبار مؤشر أداء المكتبة بدقة والتحقق من صحته ويفضل توثيقه في الأدبيات، وهناك معايير لاختبار مؤشر الأداء منها المحتوى الإعلامي، والموثوقية، والصلاحية، والملاءمة، والتطبيق العملي، والقابلية للمقارنة.

مؤشرات الأداء في هذا الكتاب تحاول الجمع بين منهج بطاقة الأداء المتوازن والأهداف الرئيسية والنتائج OKR ومن المعلوم أن بطاقة الأداء المتوازن تتمثل في الموارد والوصول والبنية التحتية، والاستخدام، والكفاءة، والإمكانات والتطوير.



ولاتـزال مكتبـات الجامعـات قـاطرة البحـث العلمي، ومـن مصـادرها وكتبهـا، انطلقـت الأبحـاث والدراسات، وخرجت الفروض والنظريات، وأعلنت الاكتشافات والاختراعات.

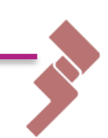
وقـد تغيرت صـورة المكتبـة الأكاديمية عبر التـاريخ بتغير مقتنياتهـا وأوعيـة معلوماتهـا، وتركـت التقنيات الحديثة بصماتها وآثارها الواضحة على المكتبات عامةً والمكتبات الأكاديمية خاصةً؛ فقد تطورت بتطور العصر وتحولت من مكتبات تقليدية إلى مكتبات هجينة مختلطة (تجمع بين الشكل التقليدي والشكل الإلكتروني الحديث).

فالمكتبـة الأكاديميـة تـودي دوراً علميـاً هامـاً كمـا تقـوم بـه أيـة مؤسسـة علميـة أخـرى داخـل المحيـط الجـامعي، فالجامعـة هي أسـتاذ وطالـب ومكتبـة، حيـث تقـف المكتبـة خلـف الأسـتاذ والطالـب تـوفر مصـادر الـتعلم والمعرفـة لكل منهمـا، وأصـبحت الاتجاهـات المعاصـرة في التعلـيم الجـامعي تؤكـد على ضـرورة تعمـيم المكتبـات الجامعيـة على مسـتوى الكليـات والمعاهـد والأقسـام، ولسـنا بصـدد عـرض وظائف المكتبـة الأكاديمية، ولكـن لبيـان الأهميـة ومنهـا بنـاء وتنميـة المجموعـات المعلوماتيـة، تقـديم الخـدمات المكتبيـة والمرجعيـة واسـترجاع المعلومـات، والتعـاون والتنسـيق مـع المكتبـات الأخـرى، وتزويـد الطلاب بالثقافـة المكتبيـة، وتطـوير العمـل المكتبي، ودراسـة المسـتفيدين ومعرفـة اتجاهـاتهم القرائيـة، بهـدف تلبيـة طلبـاتهم وحاجـاتهم المعرفيـة والمعلوماتيـة على أفضـل وجـه. كمـا لهـا وظائفهـا الوطنيـة والاجتماعية والسياسية والتربوية، التي لا يتسع لها المجال.

ومن الجـدير بالـذكر، أن المكتبـات الجامعيـة في أوربا وأمريكا وبعـض بلـدان العـالم الثالـث الأخرى، قـد قامت برقمنة مقتنياتها وأوعية معلوماتها وفهارسها، واقتنت أوعية المعلومات الإلكترونية، واندمجت في شـبكات عالميـة، أو شـبكات محليـة أو إقليميـة وقـد أصـبح بإمكـان جميـع الطـلاب وأعضـاء الهيئـة التعليميـة في غالبيـة الجامعـات الأمريكيـة والأوربيـة، وبعـض جامعـات البلـدان الأخـرى، الوصـول إلى مجموعات مكتباتهم عن بعد.

ولـن يكـون ممكنـا معرفـة ترتيـب مكتباتنـا الأكاديميـة بـين المكتبـات الأكاديميـة العالميـة دون وجـود مؤشـرات متعـارف عليها تسـتخدم في معظـم المكتبـات العالميـة، ولـن يكون ممكنًا معرفـة أوجـه القصـور والقـوة في مكتباتنـا الأكاديميـة دون وجـود مؤشـرات تحكـم على ذلـك، وكان هـذا هـو سـعينا مـن خـلال استخدام مؤشرات اعلم لأداء المكتبات الأكاديمية.

والمكتبة العامة يعبر عنها دائماً بأنها جامعة للشـعوب؛ لأنها تقـدم خـدماتها لجميـع الأعمـار، ولجميـع المستويات الثقافية.





وهي قوة في خدمة المجتمع، وعليها أن تعني بتنسيق جهودها وخدماتها مع جهود سواها من المؤسسات الثقافية والتربوية والاجتماعية، كالمتاحف، والنوادي، والجامعات، والمدارس، والجمعيات، وغيرها. وهذا التنسيق يحقق استخدام كافة الوسائل وإمكانات كل بيئة في خدمة المواطنين وتقدمهم.

يقاس نجاح المكتبة العامة بعدد روادها من المطالعين والباحثين، وعدد الإعارات، ومدى ما أفادوا من حلقات البحث والمناقشة وخدمات المراجع والإعلام والبرامج التعليمية والثقافية وبرامج الموسيقى والترفيه والخدمات التي تؤديها لرواد الأندية والمستشفيات، والسجون، والجمعيات.

ربما يعود سبب تسمية المكتبة العامة بهذا الاسم لأنها ينفق عليها من المال العام أو، أنها تهتم بخدمة المجتمع بجميع فئاته دون تفريق بين فئة وأخرى من حيث العمر أو الجنس أو الدين أو المستوى التعليمي أو أية اعتبارات أخرى.

وقد استمدت المكتبة العامة عموميتها من عمومية المجموعات التي تشمل موضوعات كثيرة، وعمومية المستفيدين التي لا تميز بينهم على أساس الجنس، أو اللون أو المستوى الاجتماعي، ولهذا يقال "إن المكتبة العامة جامعة الشعب تهب العلم حراً لمن يفد إليها، وتقدم الخدمات بالمجان إلا أن هناك اتجاه يقول بضرورة دفع رسوم مقابل التمتع بالخدمات أو دفع اشتراك رمزيًا للمكتبة لبعض الخدمات.

ومؤشرات المكتبات العامة تحكم على جودة المكتبات العامة، ومستواها من مثيلتها من المكتبات العامة الأجنبية، وكذلك تحسين وتطوير خدماتها.

تساعد **المكتبات المدرسية** الأطفال على طرح أسئلة والعثور على إجابات، والشيء الرائع هو أنه بمجرد أن يتعلم الطفل كيف يستخدم المكتبة، فإن أبواب التعلم تكون قد فتحت أمامه دوماً "لورا بوش"

ولا شك أن أدوار المكتبة المدرسة كثيرة منها تشجيع ودعم القراءة وشغل وقت الفراغ، والمساهمة في التنمية الاجتماعية للطلاب في المدرسة وتوفير مكان للدراسة والقيام بالواجبات المدرسية، وأيضًا هي مركزًا لمصادر التعلم لدعم جميع أساليب التعليم والتعلم في المدرسة ومنها التعليم الإلكتروني.

واستخدام وتطبيق مؤشرات أداء المكتبات المدرسية، أصبح يحدد مؤشرات لتلبية متطلبات كل صف دراسي، والقدرة على البحث والنقد والتمحيص، وصحة المعلومات، بحيث يتعلم الطلاب التفكير بعقلانية وبشكل خلاق، وحل المشاكل وإدارة واسترجاع المعلومات، والتواصل بشكل فعّال.

وتعد المكتبة المدرسية أول نوع من المكتبات التي يتعامل معها البشر، فهي تبدأ من سن الحضانة وحتى التعليم ما قبل الجامعي، لذا فإن الاهتمام بالمكتبات المدرسية والعاملين بها ضرورة حتمية لربط الأجيال بالمكتبات والعلم والمعرفة، فنحن لا نعلم أيًا من هؤلاء الطلبة ماذا سيصبح في الغد؟ فلعله



يدير البلاد أو جزءًا منها يومًا ما. فتكون للمكتبة دورًا مؤثرًا في حياته؛ لذا كان لابد من وجود معايير دقيقة للمكتبات المدرسية لتؤدي دورها جنبًا إلى جنب مع المكتبات الأكاديمية والعامة، ومن خلال مؤشرات قياس أداء المكتبات المدرسية" يمكن للمكتبات المدرسية ان تتحسن في ظل مكتبات مدرسية في شتى أنحاء العالم تسعى لتنشئة مواطن.

وقد تم تطبيق منهج الأهداف والنتائج الرئيسية OKR لتتكامل مع بطاقة الأداء المتوازن باستخدام مؤشرات قياس الأداء KPI .**وبنهاية الكتاب توجد ملاحق وجداول مقترحة لقياس أداء المكتبات تتضمن الآتي:**

1. مؤشرات الأداء KPIs مع توضيح الحد الأدنى والأقصى للقياس.
2. عرض لنماذج BIX للمكتبات الأكاديمية والعامة.
3. جدول مقترح باستخدام الأهداف والنتائج الرئيسيةOKR مدعمة بمؤشرات الأداء الرئيسية KPI.

قائمة مؤشرات أداء المكتبات

تعرض هذه القائمة الأنشطة والخدمات التي يتم تقديمها بشكل شائع في المكتبات من خلال أسلوب الأداء المتوازن.

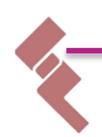
جدول رقم (13) قائمة مؤشرات الأداء للأنشطة والخدمات الأكثر شيوعاً في المكتبات

الترقيم	مؤشر الأداء	الهدف	الترقيم في المواصفة ISO11620
أولا: الموارد، والوصول، والبنية التحتية B.1 Resources, Access, and Infrastructure			
المجموعات B1.1			
1	إتاحة العناوين المطلوبة Required Titles Availability	تقييم إلى أي مدى تمتلك المكتبة العناوين أو التراخيص التي يطلبها المستفيدين عند طلبها.	B.1.1.1
2	النسبة المئوية للعناوين المطلوبة ضمن مجموعات المكتبة. Percentage of Required Titles in the Collection	تقييم إلى أي مدى تقتني المكتبة العناوين التي يطلبها المستفيدون في المكتبة، أي أن هذا المؤشر يقيس ملائمة مجموعات المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين.	B.1.1.2





3	النسبة المئوية للوصول المرفوض **Percentage of Rejected Accesses**	قياس ما إذا كانت هناك تراخيص كافية لكل قاعدة بيانات لتلبية طلبات المستفيدين، يتم حساب النسبة بين إجمالي عدد مرات الوصول إلى قواعد البيانات أو المصادر الإلكترونية وعدد المرفوض منه.	B.1.1.3
4	عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في مجموعات المكتبة **Number of Documents Digitized per 1000 Documents in the Collection**	يقيّم هذا المؤشر إلى أي مدى تفي المكتبة بمهمتها المتمثلة في إتاحة التراث الوثائقي للجمهور في شكل رقمي.	B.1.1.4
5	النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة الأم في المستودع الرقمي للمؤسسة (نسبة إصدارات المؤسسة في المستودع الخاص بها) **Percentage of the Owner Institution's Academic Publications in the Institutional Repositor**	تقييم درجة الوصول إلى المنشورات الأكاديمية للمؤسسة من خلال مستودع الوصول الحر للمؤسسة.	B.1.1.5
الوصول B.1.2 Access			
6	دقة الترفيف **Shelving Accuracy**	تقييم إلى أي مدى توجد الوثائق التي تم تسجيلها في فهرس/فهارس المكتبة في أماكنها الصحيحة على الأرفف، وبالتالي تتاح للمستفيدين.	B.1.2.1
7	متوسط الزمن لاسترجاع الوعاء من رفوف مغلقة **Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks**	قياس فعّالية عمليات استرجاع المواد من الأرفف.	B.1.2.2
8	سرعة الإعارة بين المكتبات **Speed of Interlibrary Lending**	تقييم الفاصل الزمني لاستكمال إعارة بين المكتبات أو معاملة تسليم الوثائق الإلكترونية بنجاح، من الطلب الأولي إلى إرسال المادة (المواد) المطلوبة.	B.1.2.3





9	**النسبة المئوية لعمليات الإعارة الناجحة بين المكتبات** **Percentage of Successful Interlibrary Loans**	تقييم إنجاز الإعارة بين المكتبات وطلبات تسليم الوثائق الإلكترونية بالنسبة إلى العدد الإجمالي للإعارة بين المكتبات وطلبات تسليم الوثائق الإلكترونية.	B.1.2.4
10	**سرعة التعاملات المرجعية** **Speed of Reference Transactions**	تقييم ما إذا كان يتم تقديم الإجابات المرجعية في الوقت المناسب. يمكن استخدامه أيضًا لتحليل فعالية العمليات في الخدمات المرجعية.	B.1.2.5
11	**النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب** **Percentage of Rare Materials Accessible via Web Catalogues**	تقييم إتاحة المجموعات النادرة عبر الويب، كما يقيس المؤشر مشاركة المكتبة في التسويق لمجموعاتها النادرة.	B.1.2.6
12	**النسبة المئوية للمجموعات النادرة في حالة مستقرة** **Percentage of the Rare Collection in Stable Condition**	تقييم الوصول إلى المجموعات النادرة في شكلها الأصلي وإتاحتها للاستخدام، وهذا أيضًا يقيم مدى فاعلية المكتبة في الحفاظ على الأصول.	B.1.2.7
13	**النسبة المئوية للمجموعات النادرة التي تحتاج الى معالجة حفظ/ترميم التي تلقت مثل تلك المعالجة.** **Percentage of Rare Materials Needing Conservation/Restoration Treatment that Received Such Treatment**	تقييم أنشطة المكتبة في حفظ المواد النادرة في شكلها الأصلي.	B.1.2.8
14	**نسبة الخدمات المقدمة على مدار الساعة 7/24** **Percentage of the provided services 24/7**		AFLI's KPIs team
التسهيلات (المرافق والأصول) **B.1.3** Facilities			
15	**المساحة المخصصة لكل فرد** **User Area per Capita**	تقييم الاهتمام بالمكتبة كمكان للدراسة والاجتماع وكمركز تعليمي، وإشارة إلى الدعم المؤسسي لهذه المهام.	B.1.3.1





16	**أماكن المستفيد لكل فرد** **User Places per Capita**	تقييم مدى توفر أماكن للمستفيدين بالمكتبة.	B.1.3.2
17	**ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب** **Hours Open Compared to Demand**	تقييم إلى أي درجة تتوافق ساعات عمل المكتبة مع احتياجات المستفيدين.	B.1.3.3
18	**النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة المناسبة.** **Percentage of Storage Space which has an Appropriate Environment**	تقييم ما إذا كانت بيئة التخزين تحمى المجموعات بشكل كافٍ.	B.1.3.4
الموظفون B.1.4 Staff			
19	**عدد الموظفين لكل فرد** **Staff per Capita**	تقييم عدد العاملين بالمكتبة لكل 1000 فرد من السكان المستهدف خدمتهم.	B.1.4.1
20	**النسبة المئوية لعدد الموظفين الذين يقدمون الأحداث/الأنشطة لإجمالي مقدمي الأنشطة.** **Percentage of library staff providing events/activities to all trainers.**		AFLI's KPIs team
الاستخدام B.2 Use			
المجموعات B.2.1			
21	**معدل دوران المجموعات** **Collection Turnover**	تقييم المعدل الإجمالي لاستخدام المقتنيات المعارة، كما يمكن أيضًا استخدام المؤشر لتقييم ملاءمة المجموعات (المقتنيات) لمتطلبات السكان المراد خدمتهم.	B.2.1.1
22	**الإعارات لكل نسمة** **Loans per Capita**	تقييم معدل استخدام مجموعات المكتبة من قبل السكان المراد خدمتهم. يمكن استخدامه أيضًا لتقييم جودة المجموعات وقدرة المكتبة على تعزيز استخدام المجموعات.	B.2.1.2



23	النسبة المئوية للمواد غير المستخدمة **Percentage of Stock not Used**	تقييم كمية المجموعات المادية والإلكترونية التي لم يتم استخدامها خلال فترة محددة. يمكن أيضًا استخدام المؤشر لتقييم ملاءمة المجموعة لمتطلبات السكان المراد خدمتهم.	B.2.1.3
24	عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد **Number of Content Units Downloaded per Capita**	تقييم ما إذا كان المستخدمون يجدون عناصر تناسب اهتمامهم في المصادر الإلكترونية.	B.2.1.4
25	عدد مرات التحميل للوثائق التي تم رقمنتها. **Number of Downloads per Document Digitized**	تقييم ما إذا المكتبة لديها وثائق مرقمنة ذات صلة بالمستفيدين.	B.2.1.5
26	نسبة الأحداث/الأنشطة المتعلقة بمجموعات المكتبة مقابل إجمالي عدد الأنشطة. **Percentage of events/activities related to library's collection**	يهدف المؤشر لقياس نسبة الأنشطة التي تقوم بها المكتبة والمتعلقة بمجموعات المكتبة لمعرفة ما إذا كانت المكتبة تعي وتعمل على الترويج لمجموعاتها في ظل الوعي بمهمة وأهداف المكتبة.	AFLI's KPIs team
27	معدل دوران مواد التزويد التي مر على وجودها في المكتبة أكثر من عام و أقل من عامين **Turnover of items that have been acquired during a year to less than two years.**	يهدف المؤشر لتقييم ما إذا كانت المكتبة تقوم بعمليات الاقتناء/التزويد وفق أسس موضوعية.	AFLI's KPIs team
28	النسبة المئوية للإعارات للمواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي الإعارات **Percentage of circulations of the digital items.**	يهدف المؤشر لتقييم إقبال المستفيدين على المواد الإلكترونية/الرقمية ورقمنة الوثائق والتحول الرقمي بصفة عامة، وكذلك تقييم توفير المكتبة لمقتنيات غير تقليدية.	AFLI's KPIs team

الوصول B.2.2 Access			
29	زيارات المكتبة لكل فرد Library Visits per Capita	تقييم مدى نجاح المكتبة في جذب المستفيدين لخدماتها.	B.2.2.1
30	النسبة المئوية للمستفيدين من خارج المكتبة Percentage of External Users	تقييم النسبة المئوية لمستخدمي المكتبة الذين لا ينتمون إلى السكان المستهدف خدمتهم، وبالتالي، قياس أهمية المكتبة للتعلم والثقافة في المنطقة وتأثيرها وجاذبيتها خارج منطقة خدمتها.	B.2.2.2
31	النسبة المئوية لإجمالي إعارات المكتبة لمستخدمين خارجيين Percentage of the Total Library Lending to External Users	تقييم مدى استخدام خدمات اعارة المكتبة من قبل مستخدمين خارجيين؛ وبالتالي للإشارة إلى جاذبية مجموعات المكتبة للمستخدمين من خارج السكان المستهدف خدمتهم.	B.2.2.3
32	عدد الأحداث / الأنشطة / البرامج مقابل المجتمع المستهدف. The number of events, activities, or programs to the target audiences.	قياس قيام المكتبة بمجموعة من الأنشطة المتعلقة بخدمات المكتبة، وأوعية المعلومات التي تثري حياة أفراد المجتمع المستهدف.	AFLI's KPIs team
33	حضور المستفيدين لأحداث المكتبة لكل فرد User Attendances at Library Events per Capita	تقدير مدى جذب أحداث المكتبة للسكان المستهدف خدمتهم.	B.2.2.4
34	عدد حضور المستخدمين في الدروس التدريبية لكل فرد Number of User Attendances at Training Lessons per Capita	تقييم نجاح المكتبة في الوصول إلى مستخدميها من خلال توفير دروس تدريبية.	B.2.2.5
التسهيلات (المرافق والأصول) B.2.3 Facilities			
35	معدل إشغال أماكن المستخدم User Places Occupancy Rate	تقييم معدل الاستخدام الإجمالي لأماكن المستخدمين المخصصة للقراءة والعمل في المكتبة، من خلال تقدير نسبة الأماكن المستخدمة في أي وقت معين.	B.2.3.1





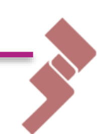
B.2.4 General عام			
36	النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين تم الوصول إليهم **Percentage of the Target Population Reached**	تقييم نجاح المكتبة في الوصول إلى السكان المستهدفين.	B.2.4.1
37	رضا المستفيدين **User Satisfaction**	تقييم درجة رضا المستخدمين عن خدمات المكتبة ككل أو عن خدمات مختلفة في المكتبة.	B.2.4.2
38	الرغبة في العودة. **Willingness to Return**	تقييم فعالية المعاملة المرجعية من خلال رغبة المستخدم في العودة إلى المكتب المرجعي (أو إلى خدمة مرجعية افتراضية).	B.2.4.3
B.3 Efficiency الكفاءة			
B.3.1 Collection المجموعات			
39	التكلفة لكل استخدام لمجموعات المكتبة **Cost per Collection Use**	تقييم تكاليف المكتبة لكل استخدام للمجموعات وبالتالي فعالية تكلفة خدمات المكتبة.	B.3.1.1
40	تكلفة التزويد لكل عملية استخدام لمجموعات المكتبة **Acquisition Cost per Collection Use**	تقييم تكلفة اقتناء المكتبة لكل استخدام للمجموعة وبالتالي فعالية وتوجيه المستخدم لسياسة بناء مجموعات بالمكتبة.	B.3.1.2
41	التكلفة لكل عملية تحميل **Cost per Download**	تقييم تكلفة مصدر إلكتروني محدد مرتبط بعدد التحميلات من هذا المصدر.	B.3.1.3
42	مقارنة متوسط سعر المواد مقابل معدل الدوران **Comparing the average of the item price to items' turnover rate.**	يهدف هذا المؤشر لقياس إلى أي مدى تستطيع المكتبة من خلال عمليات الإعارة الخارجية والاستخدام الداخلي من تخفيض سعر المواد التي تتاح لها عملية الإعارة.	AFLI's KPIs team
43	نسبة القيمة المالية لخدمات الإعارة مقابل القيمة المالية لعضوية المكتبة	قياس النسبة لقيمة خدمات الإعارة مقابل مبلغ عضوية المكتبة الذي	AFLI's KPIs team

	The ratio of the financial value of the circulation service to the membership costs.	يُسدده المستفيد سنوياً.	
الوصول B.3.2 Access			
44	**الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء** **Median Time of Document Acquisition**	تقييم درجة فعالية موردي المواد/ الأوعية للمكتبات من حيث السرعة.	B.3.2.1
45	**الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء** **Median Time of Document Processing**	تقييم فعّالية الخدمات الفنية من خلال معالجة الوثائق كمثال.	B.3.2.2
الموظفون B.3.3 Staff			
46	**نسبة الموظفين/العاملين في الخدمة إلى إجمالي العاملين** **User Services Staff as a Percentage of Total Staff**	تقدير جهود المكتبة العامة الموجهة الى خدمة المستفيدين، مقابل الخدمات الخلفية (الفهرسة، التصنيف، ... إلخ)	B3.3.1
47	**معدل ملء الإجابات الصحيحة** **Correct Answer Fill Rate**	تقييم إلى أي مدى يستطيع الموظفون تلبية المطلب الأساسي لخدمة مرجعية جيدة، أي تقديم إجابات صحيحة على الأسئلة.	B3.3.2
48	**معدل الإنفاق على التزويد مقابل تكلفة العاملين** **Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs**	يهدف هذا المؤشر إلى تقدير النسبة بين النفقات على أوعية المعلومات والنفقات على العاملين لتقييم ما إذا كانت المكتبة تستثمر جزءً من الدخل لتنمية مجموعاتها.	B3.3.3
49	**نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية.** **Employee Productivity in Media Processing**	قياس متوسط عدد أوعية المعلومات (المطبوعة والإلكترونية) المطلوب معالجتها فنياً لكل موظف خلال فترة زمنية محددة (عادة عام مالي). يوضح المؤشر بشكل نموذجي إنتاجية الموظف	B3.3.4
50	**إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل** **Employee Productivity in Lending**	يهدف هذا المؤشر إلى تقييم كفاءة خدمات الإعارة الخارجية والتوصيل لدى المكتبة.	B3.3.5

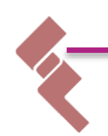




	and Delivery Services		
51	تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس Staff Costs per Title Catalogued	تقييم تكاليف الموظفين لسياسة محددة لإنتاج السجلات الببليوجرافية، وبالتالي كفاءة ممارسات وعمليات المكتبة.	B3.3.6
عام B.3.4			
52	التكلفة لكل مستفيد Cost per User	تقدير تكلفة خدمات المكتبة بالنسبة إلى عدد المستفيدين.	B3.4.1
53	تكلفة كل زيارة إلى المكتبة Cost per Library Visit	تقدير تكلفة خدمات المكتبة بالنسبة إلى عدد الزيارات.	B3.4.2
التطوير والنمو B.4 Potentials and Development			
المجموعات B.4.1			
54	النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection	تقييم مدى اهتمام المكتبة ببناء المجموعات/المقتنيات الإلكترونية.	B4.1.1
55	النسبة المئوية للمواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي المواد التقليدية Percentage of the digital items to the printed items.	يهدف هذا المؤشر لتقييم اقبال المكتبة على التزويد بالمواد الإلكترونية/الرقمية ورقمنة الوثائق والتحول الرقمي بصفة عامة.	AFLI's KPIs team
العاملون B.4.2			
56	نسبة موظفي المكتبة الذين يقدمون خدمات إلكترونية Percentage of Library Staff Providing Electronic Services	تقييم إلى أي مدى تستثمر المكتبة مواردها البشرية في تقديم الدعم الفني للخدمات الإلكترونية.	B4.2.1
57	عدد ساعات الحضورفي دروس التدريب الرسمية لكل موظف Number of Attendance Hours at Formal Training Lessons per Staff Member	قياس التحسن في مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين من خلال حضور دروس التدريب.	B4.2.2



58	النسـبة المئويـة للسـاعات المسـتغرقة في تدريب الموظفين **Percentage of Staff Time Spent in Training**	تقييم النسـبة المئوية لإجمالي سـاعات العمل التي تستثمرها المكتبة في تدريب الموظفين.	B4.2.3
59	نسـبة الـموظفين المشـاركين في مشـروعات الشـراكات التعاونية **Percentage of Staff in Cooperative Partnerships and Projects**	قياس مدى قـدرة المكتبة على التواجد المحلـي والإقليمـي والتعـاون الـدولي وتكوين الشـراكات.	B4.2.4
60	نسـبة الأحـداث الجديـدة و/أو الأنشـطة المبتكرة التي يقدمها موظفو المكتبة **Percentage of the innovative events/activities provided by library staff.**	يهـدف المؤشـر لتقيـيم مـا إذا كانـت المكتبـة تـدعم موظفيهـا نحـو الابتكـار والتجديـد مـن خـلال تقـديم انشـطة مبتكرة	AFLI's KPIs team
61	عـدد البحـوث المنشـورة لكـل عضـو مهني عامل **Number of research publications per professional staff member**	يهـدف المؤشـر لتقيـيم إلـى أي مـدى تشارك المكتبة في نشر نتائج بحوثها.	ISO/TR 21246-2019 A6.1
عام B.4.3			
62	النسـبة المئويـة للمـوارد الماليـة للمكتبـة المتلقـاة بمنحـة خاصـة أو الـدخل المُتولـد (المتحقق) **Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated**	يقـيس المؤشـر نجـاح المكتبـة فـي الحصول على مصادر دخل إضافية	B4.3.1
63	نسبة الموارد المالية المؤسسية المخصصة للمكتبة **Percentage of Institutional Means Allocated to the Library**	قيـاس أهميـة المكتبـة (معبـراً عنهـا بوحـدات نقديـة) ودعـم المؤسسـة المموِلـة (مـع اسـتبعاد التمويـل التي تحصل عليها المكتبة من طرف ثالث (third party funding	B4.3.2
الوصول B.4.4			
64	النسـبة المئويـة للمسـتفيدين النشـطين إلكترونيًا إلى إجمالي المستفيدين النشطين **Percentage of the digital active users to the overall number of active users.**	يهـدف هـذا المؤشـر لتقيـيم التحـول الرقمي لـدى المسـتفيدين النشـيطين ولدى المكتبة.	AFLI's KPIs team





بنية مؤشرات الأداء:

تم ترتيب العناصر حسب أهميتها قدر الإمكان وذلك حتى تستطيع كل مكتبة أن تختار منها ما يتلاءم مع إمكاناتها والجمهور المستهدف، فمثلًا قد تكتفي مكتبة صغيرة باستخدام عنصر واحد فقط المتعلق بمعدل دوران الأوعية، في حين أن المكتبات الكبيرة سوف تطبق كل العناصر الموجودة والتي تشمل: معدل الدوران- الإعارة بين المكتبات - مجمل حركة المجموعات - نصيب كل مستفيد من عملية الإعارة، أما المكتبات المتوسطة فتنتهج نهجًا وسطًا في استخدام المؤشرات بين المكتبات الصغيرة والكبيرة.

وقد تم إدراج عدد 64 (أربعة وستون) مؤشراً للأداء تحت أربعة عناصررئيسية هي:

1- الموارد والوصول والبنية التحتية.
2- الاستخدام.
3- الكفاءة.
4- التطوير والنمو.

وتفاصيل هذه العناصر الرئيسية بمؤشراتها كالآتي:

1- الموارد والوصول والبنية التحتية

وتشتمل على المؤشرات ذات الصلة بما تنفقه المكتبة لتطوير البنية التحتية وما تمتلكه المكتبة من موارد بشرية ومادية، وما تقدمه المكتبة من مصادر وخدمات وأماكن يستخدمها المستفيدون، وهذه المؤشرات هي:

أ- المجموعات

1. إتاحة العناوين المطلوبة

Required Titles Availability

الهدف: ويهدف هذا المؤشر إلى تقدير مدى إتاحة ما تقتنيه المكتبة من عناوين إتاحة فعلية إلى المستفيدين عند الطلب.

المجال: هذا المؤشر ينطبق على كل المكتبات، وينبغي قياس/حساب المراجع والمجموعات المعارة بشكل منفصلة عن بقية المجموعات.

يمكن استخدام المؤشر لمواد محددة، موضوعات محددة، الفروع، أو فترة زمنية محددة. لكل منطقة محددة داخل المكتبة ويمكننا مقارنة النتائج لمعرفة الفرق في الإتاحة، كما يمكن استخدام المؤشر لمقارنة المكتبات المتشابهة نوعيًا.



التعريف: النسبة المئوية للعناوين المقتناة بالمكتبة التي تتاح فوراً للمستفيدين عند طلبها، إما في شكل مطبوع أو إلكتروني.

يقصد بالإتاحة أنه توجد نسخة أو أكثر من العنوان المطلوب يمكن إعارته خارج أو داخل المكتبة أو تحميله، والنسخ التي يمكن استرجاعها من الأرفف المغلقة تعد متاحة، أما النسخ المفقودة أو غير الموجودة في مكانها أو تحت الفهرسة أو ليست على الأرفف فلا تعد متاحة، والنسخ الإلكترونية التي لم يمكن الوصول إليها وقت الطلب (بسبب عدد المستفيدين أو توقف العمل) تعد غير متاحة ولكنها تحسب ضمن العدد الإجمالي للعناوين.

الطريقة / المعادلة:

يتم أخذ عينة عشوائية من عناوين المكتبة أو التي تمتلك المكتبة تراخيصها، إما في الشكل المطبوع أو الإلكتروني، ويطلبها مستفيد واحد أو أكثر. لكل عنوان في العينة يتم تسجيل إذا كانت هناك نسخة متاحة منه أم لا.

المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100 حيث

(أ): عدد العناوين المتاحة في العينة والتي طلبها على الأقل مستفيد واحد.

(ب): إجمالي العناوين المطلوبة في العينة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

الطريقة:

تحدد العينة العشوائية للعناوين المطلوبة بطريقتين:

أ. اسأل عينة عشوائية من المستفيدين عن ماذا يبحثون في مقتنيات المكتبة المطبوعة والإلكترونية، مع استبعاد ما ليس من مقتنيات المكتبة أو لا تملكه. وتستبعد التكرارات لنفس العنوان، ولكي تكون العينة العشوائية حقيقية تحسب العناوين المطلوبة لكل مستفيد، أو يختار عنوان واحد عشوائي لكل مستفيد.

هناك طريقتان الطريقة (أ): تستخدم للمقتنيات التقليدية والمطبوعة، الطريقة (ب): للعناوين المطبوعة فقط، الطريقة (ب) أقل إزعاجاً للمستفيدين لكنها تعكس فقط الطلب على العناوين التي تقتنيها المكتبة بالفعل وتظهر نتيجتها في عمليات الإعارة.

ب. اختر عينة عشوائية باستخدام عمليات الإعارة الفعلية، وطلبات الاسترجاع من المخزن خارج الموقع، واستدعاء الإعارات، واستخدام الوثائق داخل المكتبة، مع إزالة النسخ المكررة من نفس العنوان.



ملاحظة1: الطريقة (أ) تستخدم للمواد المطبوعة أو الإلكترونية، أما الطريقة (ب) تستخدم فقط للمواد المطبوعة. ملاحظة2: الطريقة (ب) أقل إزعاجاً للمستفيدين، ولكنها تعكس فقط العناوين التي طلبها المستفيدون بالفعل للإعارة، وفي بعض الأحيان نجد النتيجة مناسبة.

للمكتبات ذات المتغيرات، مثل: التغيرات الموسمية، ويمكن الحصول على المؤشر الدقيق بقياس العناوين المتاحة خلال فترة زمنية ومنها حساب متوسط الإتاحة.

مثال:

تم اختيار عينة عشوائية لبعض العناوين المتوفرة بمكتبة عامة ما، وبلغ عدد تلك العينة 100 عنوان، وبعد عملية البحث الفعلي لتلك العناوين على الأرفف تم العثور على 60 عنوان فقط.

كيف يتم حساب النسبة المئوية لمعدل إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بأوعية المعلومات)؟

أ: عدد العناوين المتاحة في العينة = 60 عنوان.

ب: إجمالي العناوين في العينة = 100 عنوان.

إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بالأوعية) = (أ ÷ ب) × 100

إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بالأوعية) = (60 ÷ 100) × 100

إذاً النسبة المئوية لإتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بالأوعية) = 60 %

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

ناتج هذا المؤشر رقم صحيح بين 0 و100، بحيث يعكس تقدير عددي لاحتمالية توفير عنوان من مواد المكتبة تم اختياره بشكل عشوائي ويطلبه المستفيدون، وتشير الدرجة المرتفعة إلى إتاحة بنسب عالية.

وقد يتأثر هذا المؤشر بالعديد من العوامل، أهمها:

- عدد النسخ من كل عنوان وخاصة التي يزداد الطلب عليها.
- نسبة أوعية المعلومات في ضوء طلبات المستفيدين.
- الفترة المحددة لمدة **الاستعارة** بالمكتبة.
- المدد المحددة لاستعارة العناوين التي يشتد الطلب عليها.
- عدد الأوعية المسموح باستعارتها معا في وقت واحد.
- عدد العناوين غير المستخدمة.



- عدد العناوين المتاحة في شكل إلكتروني وقت الحساب.
- النسخ الزائدة التي لم تعد المكتبة في حاجة إليها.
- عدد العناوين المحجوزة للعمليات الفنية: التجليد، الفهرسة، ... وغيرها.
- سرعة إعادة الترفيف.

مؤشر(ات) ذات الصلة:

- النسبة المئوية للعناوين المطلوبة ضمن مجموعات المكتبة.

2. النسبة المئوية للعناوين المطلوبة ضمن مجموعات المكتبة

Percentage of Required Titles in the Collection

الهدف: يهدف هذا المؤشر إلى تقييم إلى أي مدى تقتني المكتبة العناوين التي يطلبها المستفيدون في المكتبة، أي أن هذا المؤشر يقيس ملائمة مجموعات المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين.

المجال: ينطبق هذا المؤشر على كل المكتبات.

يمكن استخدام المؤشر لمجموعات المحددة، أو مجالات موضوعية، أو فروع معرفية، أو لفترات زمنية. لكل منطقة محددة داخل المكتبة، يمكن مقارنة المؤشرات الناتجة لمعرفة الاختلاف الملحوظة في عمليات الإتاحة/التوافر.

التعريف: النسبة المئوية للعناوين التي طلبها على الأقل مستفيد واحد من التي تقتنيها المكتبة بالفعل، أو تمتلك التراخيص الخاصة بتلك العناوين.

تضم العناوين (لغرض هذا المؤشر) المقالات الفردية في الدوريات أو الكتب إذا كانوا متضمنين في العدد الإجمالي للعناوين. ما هو متضمن يجب أن يتم ذكره صراحة في كل حال، ويعتبر العنوان موجود إذا تم نشره وطلبته المكتبة حتى وإن لم تستلمه بعد.

الطريقة/المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

(أ): عدد العناوين المطلوبة وتقتنيها المكتبة بالفعل، أو تمتلك التراخيص الخاصة بتلك العناوين.

(ب): إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة.

وتقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح.



تحدد عينة ممثلة للعناوين التي طلبها مستفيد واحد على الأقل تحديداً عشوائياً، وذلك بسؤال عينة من المستفيدين عما يبحثون عنه في المكتبة، تشمل العناوين في شكلها التقليدي والإلكتروني ويدرج في العينة عناوين محددة فقط وليس موضوعات عامة، والقيمة الأعلى تمثل القيمة الأفضل.

يراعى تسجيل ما إذا كانت المكتبة تقتني نسخة واحدة على الأقل من كل عنوان في العينة (لديها تصريح بنسخة من العنوان).

ملاحظة: لن ينتج هذه الطريقة عينة عشوائية حقاً ما لم يتم أخذ عنوان واحد مطلوب من كل مستخدم.

مثال: مكتبة ما تم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين بها، وتم سؤالهم عن بعض العناوين التي يبحثون عنها وبلغ عدد تلك العناوين 100 عنوان، وبعد عملية البحث الفعلي عن تلك العناوين بالمكتبة وجد أن 60 عنوان فقط تقتنيها المكتبة. كيف يتم حساب النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات؟

(أ): عدد العناوين المطلوبة وتقتنيها المكتبة بالفعل = 60 عنوان.

(ب): إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة = 100 عنوان.

نسبة العناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة = أ ÷ ب × 100

نسبة العناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة = (60 ÷ 100) × 100

إذاً النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات بتلك المكتبة = 60 %

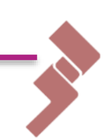
التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

ناتج هذا المؤشر عدد صحيح بين 0 و100، ويقدر احتمالية وجود عنوان مطلوب من قبل المستخدمين في مجموعات المكتبة. تشير الدرجة العالية إلى وجود توافق جيد بين مجموعات المكتبة وطلبات المستفيدين.

ملاحظة1: تشير الدرجة المنخفضة إلى وجود توافق ضعيف بين المجموعة ومتطلبات المستخدمين، وقد تشير أيضًا إلى أن المستفيدين لديهم تصور خاطئ عن تغطية المكتبة للموضوعات. (يمكن معالجة ذلك من خلال الترويج لخدمات المكتبة).

تعتمد النتائج المتوقعة على نوع المكتبة (مثل: مكتبة وطنية، أو متخصصة، أو مكتبة عامة، أو مكتبة أكاديمية، ... إلخ).

ملاحظة2: عدم وجود نسخ لبعض العناوين على الرفوف رغم أن النظام الآلي يشير الى وجود نسخة، مشكلة يمكن حلها من خلال تفعيل وظيفة صيانة النظام الآلي بتحديث البيانات: المواد التالفة،



المفقودة بواسطة الجمهور، التي تأخرت لدى المستفيد، والمواد المفقودة، أو المحجوزة في التجليد، أو لدى قسم العمليات الفنية لتعديل بعض البيانات حتى يعطي النظام الآلي صورة كاملة لما هو على الرفوف وفي المخازن.

إذا كانت نسبة العناوين المطلوبة من المتاحة قليلة فقد يرجع هذا إلى عدم اختيار المستفيد لنوع المكتبة المناسب لطلباته؛ فقد يطلب عناوين متخصصة من مكتبة عامة، أو عناوين عامة من مكتبة متخصصة.

3. النسبة المئوية للوصول المرفوض

Percentage of Rejected Accesses

الهدف: يهدف المؤشر لقياس ما إذا كانت هناك تراخيص كافية لكل قاعدة بيانات لتلبية طلبات المستفيدين، يتم حساب النسبة بين إجمالي عدد مرات الوصول إلى قواعد البيانات أو المصادر الإلكترونية وعدد المرفوض منه.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات التي لديها قواعد بيانات إلكترونية مرخصة.

التعريف: النسبة المئوية لعمليات الوصول المرفوضة من إجمالي محاولات الوصول لكل قاعدة بيانات مرخصة خلال فترة زمنية محددة، ويتضمن الوصول من قبل موظفي المكتبة وتدريب المستفيدين، ولا يتضمن رفض الوصول بسبب كلمات المرور أو معرفات المستخدم غير الصحيحة.

ملحوظة: كلما قلت النسبة المئوية لعمليات لوصول المرفوض دلّ ذلك على تلبية طلبات مجتمع المستفيدين، وكلما زادت يعنى أنها لم تتوافق مع طلبات المستفيدين.

الطريقة / المعادلة:

احسب إجمالي عدد محاولات الوصول لقواعد البيانات وعدد المحاولات المرفوضة منها خلال فترة زمنية محددة.

(أ ÷ ب) × 100، حيث

(أ): عدد الوصول المرفوض لاستخدام قاعدة بيانات مرخصة خلال فترة محددة (عام).

(ب): العدد الإجمالي للوصول المرفوض والناجح لقاعدة البيانات الإلكترونية خلال نفس الفترة.

يقرب الناتج لأقرب رقم صحيح، أو علامة عشرية واحدة إذا كان أقل من 10.

مثال: عدد الوصول لقواعد البيانات والمصادر الإلكترونية بإحدى المكتبات، بلغ 800 محاولة منها 80 محاولة مرفوضة أي لم تأتى بالنتائج المرغوب فيها.

إذاً النسبة المئوية للوصول المرفوض = 80 ÷ 800= 10 %.



التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

ناتج هذا المؤشر رقم صحيح بين 0، 100، وتعكس النسبة المرتفعة أن عدد التراخيص غير كاف لاحتياجات المستفيدين.

يمكن الحصول على عدد الوصول والمرفوض منه عن طريق مورد قواعد البيانات إذا كانت متاحة على الخط المباشر أو بالإحصاء داخل القاعدة نفسها إذا كانت بالمكتبة، ويتم ذلك لكل قاعدة بيانات على حدة ولا جدوى من الحساب لإجمالي قواعد البيانات.

مؤشر(ات) ذات الصلة:

- إتاحة العناوين المطلوبة Required Titles Availability

4. عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في مجموعات المكتبة

Number of Documents Digitized per 1000 Documents in the Collection

الهدف: يقيّم هذا المؤشر إلى أي مدى تفي المكتبة بمهمتها المتمثلة في إتاحة التراث الوثائقي للجمهور في شكل رقمي.

المجال: ويطبق هذا المؤشر على كل المكتبات التي من بين مهاما حفظ وتعزيز التراث الوثائقي، وتصعب المقارنة بين المكتبات؛ نظرًا لاختلاف حجم المجموعات بينها بشكل ملحوظ، ولكن المقارنة ستكون مهمة للمكتبات على مدار الوقت وتحقيق أهدف كل مكتبة.

التعريف:

يمثل هذا المؤشر عدد الوثائق التي تم رقمنتها (بواسطة المكتبة نفسها أو من قبل المؤسسات الأخرى) سنويًا لكل 1000 وثيقة في مجموعات المكتبة.

ملاحظة 1: لا تعتبر المادة مرقمنة إلا إذا تم نسخها بالكامل.

ملاحظة 2: تم تضمين الرقمنة لأغراض الحفظ.

ملاحظة 3: تم تضمين الرقمنة الجماعية.

ملاحظة 4: يُستبعد شراء النسخ الإلكترونية لاستبدال النسخ المطبوعة.

الطريقة / المعادلة:

- حدد عدد الوثائق في مجموعات المكتبة.
- احسب عدد الوثائق التي تم رقمنتها خارج مجموعات المكتبة في السنة المشمولة بالتقرير.

عدد المجموعات المرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعات =

(أ ÷ ب) × 1000، حيث

(أ): عدد الوثائق التي تم رقمنتها في السنة المشمولة بالتقرير.

(ب): إجمالي عدد الوثائق (نسخة مادية) في مجموعات المكتبة.





يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: مكتبة عامة، عدد الوثائق التي تم رقمنتها خلال التقرير السنوي 1000 وثيقة، بينما بلغ إجمالي عدد المجموعات في المكتبة 1000000 وثيقة.

كيف يتم حساب عدد المجموعات المرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعات؟

(أ) = عدد الوثائق المرقمنة في التقرير السنوي = 1000 وثيقة.

(ب) = إجمالي عدد المجموعات في المكتبة = 1000000 وثيقة.

عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعات = (أ ÷ ب) × 100

عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعات = (1000 ÷ 1000000) × 100= 0.1%

إذاً عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعات بتلك المكتبة = 0.1 %

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

- ناتج هذا المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و1000.
- تشير الدرجة المرتفعة إلى التزام المكتبة بإتاحة مجموعاتها للجمهور.
- سوف يتأثر هذا المؤشر بتمويل برامج التراث على المستوى المحلي، الإقليمي، القومي.

مؤشر(ات) ذات الصلة:

- عدد مرات التحميل للوثائق المرقمنة Number of Downloads per Document Digitized.

5. النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة الأم في المستودع الرقمي للمؤسسة (نسبة إصدارات المؤسسة في المستودع الخاص بها)

Percentage of the Owner Institution's Academic Publications in the Institutional Repository

الهدف: يهدف المؤشر لتقييم درجة الوصول إلى المنشورات الأكاديمية للمؤسسة من خلال مستودع الوصول الحر للمؤسسة.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء على المكتبات المسؤولة عن مستودع المؤسسة.

يمكن استخدام المؤشر لمؤسسة واحدة أو مجموعة مؤسسات، ويتضمن تخزين أنواع مختلفة من المنشورات الأكاديمية، مثل: مقالات المجلات والكتب الإلكترونية والمطبوعات الإلكترونية والتقارير





الفنية والأطروحات والرسائل العلمية ومجموعات البيانات، ومواد التدريس والتعلم، كما يمكن المقارنة بين المؤسسات والمنظمات التي لها نفس سياسة الوصول الحر.

التعريف: النسبة المئوية للعدد الإجمالي للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة، مثل: مقالات المجلات، والكتب الإلكترونية، والمطبوعات الإلكترونية، والتقارير الفنية، والأطروحات، والرسائل العلمية، ومجموعات البيانات، ومواد التدريس والتعلم المخزنة في مستودع الوصول الحر بالمؤسسة، ويتضمن المؤشر أطروحات الماجستير، ولا يتضمن أعمال الطلاب.

يمكن استخدام المؤشر فقط في المؤسسات التي تحتفظ بسجلات المنشورات الأكاديمية المنشورة في المؤسسة.

الطريقة:

يفضل حساب المؤشر بشكل منفصل لتسجيلات الوصول الحر إلى النص الكامل للمستندات الأكاديمية.

1) لتقييم النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة والمتاحة كسجلات في مستودع المؤسسة:

- حدد العدد الإجمالي للمنشورات الأكاديمية التي تم نشرها (مقالات المجلات، والكتب الإلكترونية، والمطبوعات الإلكترونية، والتقارير الفنية، والأطروحات، والرسائل العلمية، ومجموعات البيانات، ومواد التدريس والتعلم) في المؤسسة خلال السنوات الثلاث الماضية.

- حدد عدد هذه المنشورات التي تم تسجيلها في مستودع المؤسسة.

النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية بالمؤسسة في مستودع المؤسسة (التسجيلات فقط) هي

(أ ÷ ب) × 100، حيث

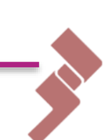
(أ): عدد تسجيلات المنشورات الأكاديمية للمؤسسة في مستودع الوصول الحر للمؤسسة.

(ب): عدد المنشورات الأكاديمية التي نشرتها المؤسسة أو الطاقم العلمي بالمؤسسة خلال السنوات الثلاث الماضية.

تقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح.

2) لتقييم النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة والمتاحة مجانًا كوثائق أكاديمية ذات نص كامل في مستودع المؤسسة:

- حدد العدد الإجمالي للمنشورات الأكاديمية التي تم نشرها (مقالات المجلات، والمطبوعات الإلكترونية، والتقارير الفنية، والأطروحات، ومجموعات البيانات، ومواد التدريس والتعلم) في المؤسسة خلال السنوات الثلاث الماضية.



- حدد عدد هذه المنشورات التي يتوفر لها النص الكامل لجميع المستفيدين في مستودع الوصول الحر بالمؤسسة.

النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة في مستودع المؤسسة هي:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

(أ): عدد المنشورات الأكاديمية للمؤسسة المخزنة في مستودع الوصول الحر بالمؤسسة؛

(ب): عدد المنشورات الأكاديمية التي نشرتها المؤسسة أو فريق البحث العلمي بالمؤسسة خلال السنوات الثلاث الماضية.

تقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

- ناتج هذا المؤشر الأداء هو عدد صحيح بين 0 و100، وتشير الدرجة العالية إلى وصول جيد للمستفيدين الخارجيين إلى المنشورات الأكاديمية التي تنتجها المؤسسة.
- **قلة المعرفة**: يمكن أن يكون سبب انخفاض الدرجة هو قلة المعرفة حول فوائد النشر الحر أو عن سياسة الوصول الحر في المؤسسة.

مثال:

خلال الثلاث سنوات الماضية نشرت مكتبة أكاديمية عدد 80 بحثًا، منها 17 بحثًا تم تخزينها في المستودع الوصول الحر للجامعة، وبلغت أعمال الطلاب 20.

فما النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة في المستودع؟

(أ): عدد المنشورات الأكاديمية للمؤسسة المخزنة في مستودع الوصول الحر =17 بحثًا؛ (أعمال الطلاب لا تعد)

(ب): عدد المنشورات الأكاديمية التي نشرتها الجامعة وفريق البحث العلمي.

النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة في المستودع هي:

(أ ÷ ب) × 100

(17÷80) ×100=21.25%

=21% بعد التقريب



ب- الوصول:

6. دقة الترفيف

Shelving Accuracy

الهدف: يهدف مؤشر الأداء لتقييم إلى أي مدى توجد الوثائق التي تم تسجيلها في فهرس/فهارس المكتبة في أماكنها الصحيحة على الأرفف، وبالتالي تتاح للمستفيدين.

المجال: يمكن استخدام هذا المؤشر لجميع المكتبات التي لديها مجموعات مادية، ويمكن استخدام المؤشر لمجموعات محددة، أو مجالات موضوعية، أو فروع للمكتبة. لكل منطقة محددة داخل المكتبة، يمكن مقارنة المؤشرات الناتجة لمعرفة ما إذا كان معدل الدقة يختلف بشكل كبير

يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم أخذ الاختلافات في التخزين (الرفوف المفتوحة أو المغلقة) وتكرار الاستخدام في الاعتبار، ولا يقيس هذا المؤشر سرعة الرفوف.

التعريف: النسبة المئوية لأوعية المعلومات المسجلة بفهرس/فهارس المكتبة والموجودة بأماكنها الصحيحة على الأرفف خلال فترة أخذ العينة.

ولا تتضمن العينة تلك الأوعية المعارة، أو المسجلة على أنها مفقودة، أو التي في التجليد أو الإصلاح.

الطريقة / المعادلة:

أ. يتم اختيار عينة عشوائية ممثلة رفوف المكتبة، ويتم التسجيل لكل عنوان ما إذا كانت تلك الأوعية موجودة بأماكنها الصحيحة على الأرفف أم لا. بالنسبة لجميع الوثائق المفقودة، تحقق مما إذا كان غيابها /فقدانها مسجلاً في تسجيلات المكتبة.

يجب إعادة الوثائق التي تنتظر الترفيف قبل العد.

يمكن حساب دقة الترفيف كما يأتي:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

(أ): عدد المواد الموجود في مكانها الصحيح.

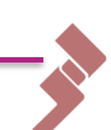
(ب): إجمالي عدد المواد بالعينة (يتم استبعاد المواد غير المتاحة في سجلات المكتبة)

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح.

ملاحظة: دقة الترفيف تتضمن أوعية المعلومات التي لم تكن في مكانها والأوعية المسروقة إذا لم تكن مسجلة من قبل أنها مفقودة، وهذا يسهم في الاكتشاف المبكر للأوعية المفقودة.

ب. يتم اختيار عينة عشوائية من مجموعات المكتبة على الرفوف (مثل: كتب الصحة العامة، كتب الأطفال، تاريخ آسيا، ... الخ)

- تحسب عدد الأوعية على كل رف في العينة، ونسجل عدد الأوعية التي وجدت في مكان خطأ بغض النظر عن وضعها بأماكن قريبة من أماكنها الصحيحة أو بعيدًا عنه.



- يجب التحقق من حالة العناوين الموجودة بالعينة على النظام الآلي، بحيث يجب أن تكون كلها متاحة على الأرفف. وإذا وجد أن بعضها موقعه على النظام تالف أو في النقل من مكتبة لأخرى أو في التجليد (أو أي موقع يفيد بأن الوعاء غير متاح) يجب استبعاده من العينة.
- يتم حساب عدد الكتب الموجودة في مكانها الصحيح إلى إجمالي عدد الكتب في العينة.

((أ – ب) ÷ أ) × 100، حيث

(أ): إجمالي عدد المواد بالعينة وقت التحقق.

(ب): عدد المواد غير الموجودة في مكانها الصحيح.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح.

في الأرفف المفتوحة يجب فحص الرفوف في أوقات فتح المكتبة لتشمل الأوعية المستخدمة داخليًا، وكلما زادت النسبة زادت دقة الترفيف وكانت المكتبة أفضل.

مثال: مكتبة ما قامت باختيار مجموعة متنوعة من العناوين المقتناة بقاعاتها في موضوع تربية الأطفال بهدف قياس مدى دقة الترفيف، وكان عدد العناوين في العينة 75 عنوان، وكان عدد العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة 67 عنوان، أما باقي العناوين في العينة بعضها لم يكن موجودًا في أماكنه الصحيحة وبعضها كان موجودًا بأماكن قريبة من أماكنه الصحيحة.

كيف يتم قياس مدى دقة الترفيف بقاعات تلك المكتبة بحسب العينة المأخوذة؟

الطريقة: (أ) = العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة = 68 عنوان.

(ب) = إجمالي عدد العناوين بالعينة = 75 عنوان.

دقة الترفيف = (أ ÷ ب) × 100

دقة الترفيف = (67 ÷ 75) × 100

إذاً دقة الترفيف بتلك المكتبة = 89 % تقريباً.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

يتأثرب:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. الدرجة العالية تعني دقة الترفيف العالية. تتأثر دقة الترفيف بعدة عوامل. أهمها:

- تكرار قراءة/مسح الرف.
- سرعة إعادة الترفيف.



يمكن أن يشير المؤشر أيضًا إلى أن التصنيف أو أي نظام آخر لتنظيم الأرفف غير واضح ويصعب استخدامه، أو يحتاج إلى نظام أمان.

بالنسبة للمكتبات حيث يختلف الاستخدام كثيرًا بين أجزاء مجموعات المكتبة، يجب تقييم دقة الترفيف للأجزاء المختلفة من المجموعة بشكل منفصل، حيث أن الوثائق التي يتم استخدامها بشكل متكرر تكون أكثر عرضة لسوء الترفيف.

قد يرجع انخفاض النسبة المئوية لدقة الترفيف إلى:

- الإهمال أو العجلة أثناء عملية الترفيف.
- موقع الرف في مكان معقد من القاعة.

هناك بعض الإجراءات التي يمكن أن تتبع للحصول على دقة ترفيف عالية:

- توفير التدريب اللازم لفريق العمل المسؤول عن الترفيف (غالباً ما يكونوا من فريق المساعدين العاملين لبعض الوقت أو من الطلاب)
- زيادة عدد الأفراد القائمين على الترفيف، خاصة أثناء أوقات الذروة.
- وضع الأرفف في أماكن يسهل الوصول إليها.

لا يعطى هذا المؤشر نتائج عن نسبة الأخطاء في الترفيف فقط، بل تساعد أيضاً في معرفة العناصر والأدوات المفقودة التي تعمل على تحسين دقة الفهرس.

مؤشر(ات) ذات الصلة:

- إتاحة العناوين المطلوبة Required Titles Availability.

7. متوسط الزمن لاسترجاع الوعاء من رفوف مغلقة

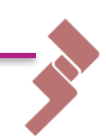
Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks

الهدف: يهدف هذا المؤشر لقياس فعّالية عمليات استرجاع المواد من الأرفف.

المجال: جميع المكتبات التي تحتوي على جزء من موادها في رفوف مغلقة.

يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم الأخذ في الاعتبار الظروف المحلية المتعلقة بالمباني والنقل وما إلى ذلك.

التعريف: متوسط الزمن المستغرق بين طلب وعاء ما موجود على رفوف مغلقة وبين لحظة إتاحته للمستفيد.



ويتم قياس الفاصل الزمني بساعات عمل المكتبة (الساعات التي تكون فيها المكتبة مفتوحة للعمل، وتستثنى عطلة نهاية الأسبوع، والعطلات الرسمية، أو الأيام الأخرى عندما تكون المكتبة مغلقة).

الطريقة / المعادلة:

اختر عينة عشوائية من الوثائق المملوكة للمكتبة، المخزنة في أرفف مغلقة ويطلبها المستخدمون أو في الإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق.

لكل طلب، قم بتسجيل تاريخ ووقت اليوم الذي تم فيه تسليم الطلب والوقت الذي كان فيه الوثيقة جاهزًا لتجميعه من قبل المستخدم أو جاهزًا لإرساله إلى المستخدم أو مكتبة أخرى. اطرح وقت البدء من وقت الانتهاء، معبراً عنه بالدقائق أو الساعات كما يبدو مناسبًا أكثر.

يتم تحديد الوقت الوسيط لاسترداد الوثيقة من الأرفف المغلقة عن طريق ترتيب الطلبات بترتيب تصاعدي حسب وقت الاسترجاع. متوسط الوقت هو قيمة الطلب في منتصف قائمة الترتيب. إذا كان عدد الطلبات زوجيًا، فإن متوسط الوقت هو متوسط القيمتين في منتصف قائمة الترتيب، مقربًا إلى أقرب دقيقة.

يمكن إنشاء العينة بطريقتين مختلفتين.

أ. يتم سحب العينة من بين العناوين المملوكة للمكتبة وليس على سبيل الإعارة. يتم تقديم الطلبات من قبل الباحثين أو وكلائهم في أوقات عشوائية خلال فترة أخذ العينات ويتم تسجيل وقت تسليم الطلب.

ب. يتم سحب العينة بين الطلبات الفعلية في الوقت الذي تكون فيه الوثائق جاهزة لتجميعها من قبل المستخدم أو جاهزة لإرسالها إلى المستخدم أو مكتبة أخرى. تفترض الطريقة أن يتم تسجيل تاريخ الطلب ووقته كجزء من الروتين العادي.

ملاحظة 1: تُترك الطلبات الفاشلة خارج الحساب لأنه لا يمكن تخصيص وقت إنهاء للطلبات الفاشلة.

ملاحظة 2: يتم احتساب الطلبات الفاشلة للوثائق المخزنة خارج الموقع بشكل منفصل.

المعادلة: إذا كان عدد الطلبات زوجياً فيكون متوسط الزمن للاسترجاع هو:

(أ + ب) ÷ 2، حيث

(أ)، (ب): القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الطلبات.

وتقرب النتيجة إلى أقرب دقيقة صحيحة.



الطريقة:

- تحديد عينة عشوائية من أوعية المعلومات المقتناة بالمكتبة داخل أرفف مغلفة والتي طلبها المستفيدون.
- يسجل لكل عنوان التاريخ والزمن الدقيق لطلب الوعاء، وكذلك يسجل لحظة تسليمه للمستفيد.
- يتم ترتيب الزمن المستغرق للحصول على كل وعاء ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً.
- إذا كان عدد الطلبات فردياً يكون الزمن الواقع منتصف القائمة هو متوسط الزمن لاسترجاع الأوعية من رفوف مغلقة.
- أما إذا كان عدد الطلبات زوجياً يكون متوسط الزمن لاسترجاع الأوعية من رفوف مغلقة هو المعادلة المذكورة سلفاً.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي بدون حد أقصى. يتم التعبير عن المؤشر بالدقائق أو الساعات والدقائق. يعتبر وقت الاسترجاع القصير جيدًا. قد يتأثر وقت الاسترجاع بعدد الطلبات في أوقات الذروة أو ظروف التخزين أو دقة الترفيف.

إذا كان وقت الاسترجاع طويلًا جدًا، فيمكن للمكتبة:

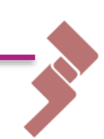
- إعادة تنظيم سير العمل.
- توفير التدريب لموظفي الترفيف.
- زيادة عدد العاملين على الترفيف، خاصة في أوقات الذروة.
- إدخال قراءة منتظمة للرفوف من أجل تحقيق دقة ترفيف عالية.
- يجب مقارنة النتائج بمستوى الخدمة التي التزمت بها المكتبة.

مؤشر(ات) ذات الصلة:

- سرعة الإعارة التعاونية بين المكتبات Speed of Interlibrary Lending.
- دقة الترفيف Shelving Accuracy.

مثال: مكتبة ما تلقت طلبات لبعض عناوين أوعية معلومات مقتناة بالمكتبة داخل رفوف مغلقة، واختلف الزمن المستغرق للتسليم المستفيد الوعاء من عنوان لآخر، وكان عدد الطلبات زوجياً، وكان الزمن المستغرق بالدقائق كالآتي: 5 – 6 – 3 – 5 – 4 – 7 – 2 – 6 – 3 – 2 – 3 - 8

- كيف يتم حساب متوسط الزمن للحصول على الوعاء من رفوف مغلقة؟



الطريقة:

- يتم ترتيب هذه الأزمنة كالآتي:
- 2 – 2 - 3 – 3 – 3 – 4 – 5 – 5 – 6 – 6 – 7 – 8
- (أ) = 4
- (ب) = 5
- بما أن عدد الطلبات زوجياً فإن الزمن الأوسط للاسترجاع = (أ + ب) ÷ 2
- متوسط الزمن للاسترجاع من رفوف مغلقة = (4 + 5) ÷ 2

وتقرب النتيجة لأقرب دقيقة صحيحة

إذاً متوسط الزمن للاسترجاع من رفوف مغلقة بتلك المكتبة = 5 دقائق.

8. سرعة الإعارة بين المكتبات

Speed of Interlibrary Lending

الهدف: يقوم مؤشر الأداء بتقييم الفاصل الزمني لاستكمال إعارة بين المكتبات أو معاملة تسليم الوثائق الإلكترونية بنجاح، من الطلب الأولي إلى إرسال المادة (المواد) المطلوبة.

المجال: يطبق في حالة المكتبات المشاركة في خدمات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق الإلكترونية.

التعريف: عدد الساعات المطلوبة لموظفي المكتبة لإكمال عملية الإعارة بين المكتبات أو معاملة تسليم الوثائق بنجاح.

تكتمل المعاملة عندما يتم إرسال العنصر إلى المكتبة الطالبة أو مباشرة إلى المستخدم بواسطة مكتبة الإعارة.

يتم قياس الفاصل الزمني بساعات عمل المكتبة (الساعات التي تكون فيها المكتبة مفتوحة للعمل باستثناء عطلات نهاية الأسبوع أو الإجازات أو الأيام الأخرى التي تكون فيها المكتبة مغلقة).

الإعارة بين المكتبات هي استعارة وثيقة في شكل مادي أو تسليم وثيقة، أو جزء منه، في شكل منسوخ، من مكتبة إلى أخرى لا تخضع لنفس الإدارة.

تسليم الوثيقة الإلكتروني بمعنى هذا المؤشر هو النقل الإلكتروني لوثيقة أو جزء من وثيقة من مجموعة المكتبة إلى مستخدم، بوساطة موظفي المكتبة، وليس بالضرورة عبر مكتبة أخرى.

وقت الاستلام هو تاريخ ووقت استلام مكتبة الإعارة للطلب.

وقت الإرسال هو تاريخ ووقت إرسال العنصر المطلوب إلى المكتبة الطالبة أو مباشرة إلى المستخدم.



كما يمكن استخدام نفس المؤشر في حالة توفر خدمة الإعارة بين المكتبات و توصيل الوثائق الإلكترونية، أو على الأقل خدمة واحدة فقط.

الطريقة / المعادلة: تقاس سرعة الإعارة بين المكتبات بالمعادلة:

يتم حساب سرعة الإعارة بين المكتبات كما هو موضح في المعادلة:

(أ ÷ ب)

حيث

أ: عدد الساعات لإكمال عدد محدد من الإعارات بين المكتبات (الإعارة التعاونية) أو عمليات تسليم الوثائق.

ب: هو عدد عمليات الإعارة بين المكتبات بالإضافة إلى عمليات تسليم الوثائق.

استبعد الأيام التي تكون المكتبة مغلقة للعمل.

قم بالتقريب لأقرب ساعة كاملة.

عند أخذ العينات، الطريقة الموصى بها هي "أسبوع عادي". "الأسبوع العادي" هو الوقت الذي لا يكون مزدحمًا بشكل غير عادي ولا يكون بطيئًا بشكل غير عادي. تجنب الإجازات وفترات العطلات الرسمية، والإجازات والأيام التي تحدث فيها أحداث غير عادية في المجتمع أو في المكتبة. اختر أسبوعًا تكون فيه المكتبة مفتوحة لساعات منتظمة.

إذا كانت طريقة "العد الكامل" مفضلة، فيجب جمع البيانات شهريًا لتقليل العبء على الموظفين عند تحليل النتائج.

في حالة توفر خدمة واحدة فقط في المكتبة (على سبيل المثال: الإعارة بين المكتبات أو تسليم الوثائق الإلكترونية)، فإن "أ" و "ب" يشيرا إلى الخدمة الوحيدة المتاحة.

يمكن عمل بطاقة تسجيل لمواد الإعارة كالآتي:

1. استلام الطلب.
2. بدء البحث عن الوعاء في المكتبات.
3. اتخاذ قرار البدء في إجراءات الإعارة بين المكتبات.
4. طلب الوعاء من مصدر خارجي.
5. استلام الوعاء من مصدر خارجي.
6. إبلاغ المستفيد.
7. تدون هذه التواريخ المنفصلة في سجل للدراسة، ثم يحصى عدد الأيام بين تاريخ استلام الطلب، وتاريخ استلام الوعاء بطرح العمود 1 من 5



ثم تحسب نسبة الأوعية التي تم استلامها خلال مدد زمنية محددة مثل7،14،21،30،60 يوم.

مثال: استغرقت مكتبة ما 144 ساعة لتوفير بعض العناوين بالمكتبة يبلغ عددها 2 عنوان، وقامت المكتبة بإجراءاتها في البحث عن تلك العناوين ومن ثم طلبها من مصادر خارجية، وقد بلغ عدد العناوين التي تم الحصول عليها من المصادر الخارجية وتوصيلها 2 عنوان.

كيف يتم حساب سرعة الإعارة بين المكتبات؟

أ : عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية. = 144 ساعة.

ب : عدد الطلبات التي تم استلامها خلال فترة الدراسة = 2 عنوان.

سرعة الإعارة بين المكتبات = (أ ÷ ب)

سرعة الإعارة بين المكتبات = (144 ÷ 2)

إذاً متوسط الزمن المستغرق لتوصيل الوعاء من خلال الإعارة بين المكتبات بين المكتبات = 72 ساعة (3 أيام).

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي موجب بدون حد أقصى.

تعتبر الدرجة الأقل عادة جيدة. ستعلم المكتبة ما إذا كانت عملياتها منظمة بشكل فعال.

يمكن أن يتأثر مؤشر الأداء بنوع المادة المطلوبة وشكل التسليم. يكون تسليم وثيقة من مورد إلكتروني أسرع مما لو كان لابد من احضار عنصر من الأرفف وإرساله عن طريق الفاكس أو البريد العادي.

يمكن أن يتأثر مؤشر الأداء أيضًا بالظروف الداخلية. طاقم العمل وحجم المجموعات والأيام التي قد تغلق فيها المكتبة للعمل، ويمكن أن تؤثر تأخيرات التسليم بشكل كبير على النتيجة.

يجب الحكم على المؤشر مقابل مهمة وهدف المكتبة.

مؤشر(ات) ذات الصلة:

- النسبة المئوية لعمليات الإعارة الناجحة بين المكتبات.
- متوسط وقت استرجاع الوثائق من الأرفف المغلقة.

مثال عملي: وقد حددت المكتبة الكندية Library and Archives Canada مستويين اثنين لتقديم تلك الخدمة وهما:

- البحث الأساسي: ويستغرق 48 ساعة من البحث.
- البحث المتعمق: ويستغرق أسبوعين من البحث، ويوصى باستخدام هذا المستوى من البحث للبحث عن الأوعية المتوقع أن تكون ذات عناوين أو موضوعات صعب الوصول إليها.



9. النسبة المئوية لعمليات الإعارة الناجحة بين المكتبات

Percentage of Successful Interlibrary Loans

الهدف: لتقييم إنجاز الإعارة بين المكتبات وطلبات تسليم الوثائق الإلكترونية بالنسبة إلى العدد الإجمالي للإعارة بين المكتبات وطلبات تسليم الوثائق الإلكترونية.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات المشتركة في خدمات الإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق، ويستثني المؤشر مشاركة المصادر داخل نفس إدارة المكتبة.

التعريف: النسبة المئوية لمدى ما تنجزه المكتبة من طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق إلى إجمالي ما تتسلمه من تلك الطلبات.

يتم الانتهاء بنجاح من الإعارة بين المكتبات أو معاملة تسليم المستندات الإلكترونية عندما يتم تسليم عنصر مطلوب إلى المكتبة الطالبة أو المستفيد.

يشمل التسليم جميع طرق إرسال المواد (مثل الفاكس أو الصورة الرقمية أو pdf أو البريد أو أي شكل آخر من أشكال خدمة التوصيل).

الإعارة بين المكتبات هي استعارة وثيقة في شكل مادي أو تسليم وثيقة، أو جزء منه، في شكل منسوخ، من مكتبة إلى أخرى لا تخضع لنفس الإدارة.

تسليم المستند الإلكتروني بمعنى هذا المؤشر هو النقل الإلكتروني لوثيقة أو جزء من وثيقة من مجموعة المكتبة إلى مستفيد، بوساطة موظفي المكتبة، وليس بالضرورة عبر مكتبة أخرى.

يتم استبعاد مشاركة المصادر داخل نفس إدارة المكتبة

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100 حيث

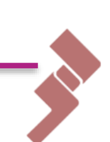
(أ): عدد عمليات الإعارة الناجحة وتوصيل الوثائق بين المكتبات.

(ب): إجمالي عدد طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق الإلكترونية.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

الطريقة:

- نقطة تجميع الطلبات هو القسم المسئول عن عملية الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق الإلكترونية.
- مطلوب تجميع عدد الطلبات الناجحة للإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق الإلكترونية.
- الطرق الآلية قللت من جهد المكتبة المطلوب لتحديد عدد طلبات الإعارة بين المكتبات وطلبات تسليم الوثائق الإلكترونية والمعاملات التي تمت بنجاح.



- عند أخذ العينات، الطريقة الموصى بها هي "أسبوع عادي". "الأسبوع العادي" هو الوقت الذي لا يكون مزدحمًا بشكل غير عادي ولا يكون بطيئًا بشكل غير عادي. تجنب الإجازات وفترات العطلات الرسمية، والإجازات والأيام التي تحدث فيها أحداث غير عادية في المجتمع أو في المكتبة. اختر أسبوعًا تكون فيه المكتبة مفتوحة لساعات منتظمة.

مثال: مكتبة عامة ما، تم تجميع عدد 100 طلب للإعارة بين المكتبات خلال أسبوع، وتم حساب عدد الطلبات الناجحة التي تم توصيلها خلال تلك الفترة ووجد أنه 85 طالبًا.

كيف يتم حساب النسبة المئوية لتلك المواد المطلوبة من خلال الإعارة بين المكتبات خلال فترة زمنية محددة؟

أ: عدد العمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق = 85

ب: إجمالي عدد طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق = 100

النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات = (أ ÷ ب) × 100

النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات = (85 ÷ 100) × 100

إذاً النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات خلال فترة زمنية محددة بتلك المكتبة = 85%.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر عدد صحيح بين 0 و100.

عادة تكون الدرجة الأعلى أفضل، وهي مؤشر على جودة مجموعات المكتبة وأهمية المكتبة للمجتمع المستهدف.

قد يتأثر المؤشر ببعض العوامل، مثل:

- النسبة العالية من الوثائق المُعارة أو غير المتاحة للإعارة في وقت الطلب.
- المدد المحددة للاستعارة في المكتبة.
- المدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.
- عدد النسخ المسموح باستعارتها أو غير المسموح بإعارتها وقت الطلبات.
- عدد النسخ المحجوزة للتجليد، أو لأسباب فنية أخري.
- سرعة إعادة الترفيف.

- **مؤشر(ات) ذات الصلة:**
  - سرعة الإعارة التعاونية (الإعارة بين المكتبات).



10. سرعة التعاملات المرجعية

Speed of Reference Transactions

الهدف: يُقَيِّم المؤشر ما إذا كان يتم تقديم الإجابات المرجعية في الوقت المناسب. يمكن استخدامه أيضًا لتحليل فعالية العمليات في الخدمات المرجعية.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات.

يمكن المقارنة بين المكتبات المتفقة في المهام والأهداف؛ إذا كانت تقدم خدمات مرجعية متشابهة (على سبيل المثال، الخدمة المرجعية عبر الإنترنت).

التعريف: مؤشر الأداء هو متوسط الوقت الإجمالي (المعروف باسم وقت الاستجابة) المطلوب للموظفين في المكتبة لإكمال التعاملات المرجعية، مقاسة بالدقائق أو الساعات أو الأيام، اعتمادًا على نوع الخدمات.

ملاحظة1: يقيس هذا الوقت الإجمالي للمعاملة، وليس الوقت الذي يقضيه الموظفون في المعاملة.

ملاحظة 2: الفاصل الزمني يأخذ في الاعتبار ساعات عمل المكتبة فقط (الساعات التي تكون فيها المكتبة مفتوحة للعمل، باستثناء الإجازات وفترات العطلات الرسمية، والإجازات الرسمية والأيام التي تحدث فيها أحداث غير عادية في أو الأيام الأخرى التي تكون فيها المكتبة مغلقة).

ملاحظة3: أسئلة المراجع قد تكون بخصوص حقائق او وثائق أو التوجيه لمصادر معينة تهم موضوع المستفيد.

ملاحظة 4: من الضروري ألا تتضمن المكتبات أسئلة إعلامية (توجيهية وإدارية)، على سبيل المثال، لتحديد مكان الموظفين أو المرافق، فيما يتعلق بمواعيد العمل أو حول التعامل مع المعدات/ التجهيزات مثل الطابعات أو محطات الكمبيوتر.

ملحوظة 5: يمكن طرح السؤال بوسائل متعددة: عن طريق الهاتف أو البريد العادي أو الفاكس أو الوسائل الإلكترونية (عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية، برامج الخدمة المرجعية) أو شخصيًا (وجها لوجه).

يُعرَّف السؤال المرجعي بأنه جهة اتصال معلومات تتضمن معرفة أو استخدام مصدر معلومات واحد أو أكثر (مثل المواد المطبوعة وغير المطبوعة، وقواعد البيانات المقروءة آليًا، والفهارس الخاصة بالمكتبة والمؤسسات الأخرى) من قبل موظفي المكتبة.



الطريقة / المعادلة:

- اختر عينة عشوائية من التعاملات المرجعية. يجب أن تكون فترة العينة أسبوعًا نموذجيًا لا يكون مشغولًا بشكل غير عادي ولا هادئًا بشكل غير عادي. يمكن اختيار فترات العينة من أشهر مختلفة على مدار العام لتعويض فترات الذروة وفترات الركود. استبعد الأيام التي تكون فيها المكتبة مغلقة للعمل. خلال أسبوع العينة، احتفظ بإحصاء المعاملات المرجعية على أساس يومي.
- يجب أن تبدأ التعاملات في غضون أسبوع العينة، ولكن قد يستغرق إكمالها وقتًا أطول.
- سجل لكل معاملة التاريخ والوقت الذي تتلقى فيه المكتبة سؤالًا مرجعيًا وتاريخ ووقت تسليم المكتبة الإجابة للمستخدمين. يتم تضمين الإجابات السلبية (على سبيل المثال، لم يتم العثور على مصدر). يمكن جمع البيانات بواسطة أوراق اختبار غير مزعجة. بالنسبة للتعاملات المرجعية الرقمية، يمكن جمع البيانات بواسطة سجل تم إنشاؤه إلكترونيًا.
- يجب حساب الوقت اللازم لكل تسليم عن طريق حساب ساعات عمل الخدمات المرجعية فقط في أيام أخذ العينات.
- قم بتضمين كل الوقت المستغرق قبل تقديم الإجابة للمستخدم بغض النظر عن الوقت الفعلي الذي يقضيه في العمل على السؤال المحدد.

ملاحظة: يجب تقييم الأنماط المختلفة للمعاملات المرجعية (عبر الإنترنت، وجهاً لوجه، وما إلى ذلك) بشكل منفصل لأن أنواع الأسئلة تختلف اختلافًا كبيرًا.

يتم حساب سرعة المعاملات التعاملات المرجعية كما هو موضح في المعادلة:

(أ ÷ ب)

حيث

أ: العدد الإجمالي للأيام والساعات والدقائق لإكمال المعاملات التعاملات المرجعية في العينة.

ب: عدد المعاملات التعاملات المرجعية في العينة.

مثال: مكتبة ما تلقت عدد من الأسئلة المرجعية بلغ عددها 93 سؤالاً خلال أسبوع، وبلغ عدد الأيام المنقضية للإجابات على هذه الاستفسارات 7 أيام. كيف يتم حساب سرعة عمليات الرد على الاستفسارات؟

الطريقة:

عدد ساعات عمل المكتبة خلال اليوم 10 ساعات، فيكون عدد الساعات المستغرقة لاستكمال عمليات الخدمات المرجعية.

70 ساعة.



(أ)= عدد الساعات لاستكمال عمليات الخدمات المرجعية في العينة= 70 ساعة.

(ب)= عدد عمليات الخدمات المرجعية في العينة = 93 سؤالًا

سرعة عمليات الرد على الاستفسارات = (70 ÷ 93)

إذاً سرعة عمليات الرد على الاستفسارات = 45.16 دقيقة لكل طلب.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر عدد صحيح موجب، والحد الأقصى يعادل عدد الدقائق في فترة العينة.

عادة الدرجة الأقل تعد جيدة وهي مؤشر للمكتبة على فعالية العمليات وتنظيمها.

عند تفسير نتائج هذا المؤشر، يجب أن تولي المكتبات اهتمامًا خاصًا لجودة الإجابات. ليس من المستحسن دائمًا الحصول على أوقات استجابة أقصر لأنه في مثل هذه الحالات قد تعيق السرعة الدقة. عندما يكون السؤال معقدًا أو يتوقع المستخدم إجابة شاملة، فقد ينتج عن وقت الاستجابة الأطول خدمة أفضل للمستخدم. نوع وخصوصية السؤال تؤثر بشكل كبير على نتيجة المؤشر.

قد تستغرق بعض التعاملات وقتًا أطول بكثير من غيرها. من المفيد تحليل متوسط السرعة وتوزيع أوقات الاستجابة في مثل هذه الحالات.

11. النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب

Percentage of Rare Materials Accessible via Web Catalogues

الهدف: تقييم إتاحة المجموعات النادرة عبر الويب، كما يقيس المؤشر مشاركة المكتبة في التسويق لمجموعاتها النادرة.

المجال: ينطبق هذا المؤشر على جميع المكتبات ذات المجموعات النادرة، ويمكن أن تتأثر المقارنة بين المكتبات بالتمويل الوطني أو الإقليمي للفهرسة بأثر رجعي.

التعريف: النسبة المئوية للمواد النادرة التي تقع ضمن مجموعات المكتبة، التي يمكن استرجاعها في الفهرس/الفهارس المتاحة عبر الويب للمكتبة.

وتعنى المواد النادرة في هذا المؤشر: الكتب المطبوعة قبل عام 1501، والمخطوطات، والكتب المنشورة قبل عام 1800م، والكتب الحديثة التي أصبحت ثمينة لنسخها المحدودة عن طريق الإهداء أو التجليد وما شابه ذلك.

ملاحظة 1: عادةً تنتمي هذه المواد إلى مجموعات خاصة بعلامات إرشادية خاصة ويتم وضعها على الأرفف بشكل منفصل في مكان آمن ويتم تقييد الوصول إليها.



ملاحظة 2: يستثني التعريف الأرشيفات والتسجيلات المتعلقة بالأشخاص والمؤسسات والمنظمات (المجموعات التي تحتوي على مخطوطات ورسائل وملاحظات وصور ومواد أخرى تُمنح عن طريق الوصية إلى المكتبة أو تم شراؤها على هذا النحو من قبل المكتبة أو نيابة عنها).

الطريقة / المعادلة:

احسب العدد الإجمالي للمواد النادرة في مجموعات المكتبة. إذا لم يكن الرقم الحقيقي متوفر، فيجب إجراء تقدير عدد.

احسب عدد تسجيلات فهرسة المواد النادرة الموجودة في فهرس (فهارس) الويب الخاصة بالمكتبة.

يتم حساب النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب كما هو موضح في المعادلة.

النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني:

(أ ÷ ب) × 100 حيث

(أ): عدد المواد النادرة المتاحة التي يمكن استرجاعها عبر الفهرس الإلكتروني.

(ب): إجمالي عدد المواد النادرة بالمكتبة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

يمكن تقسيم مؤشر الأداء حسب المواد.

مثال: عدد المواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني بمكتبة ما هو 13700 وعاء، بينما يبلغ العدد الإجمالي للمواد النادرة بتلك المكتبة 29300 مادة. كيف يتم حساب النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني؟

أ = 1370 مادة

ب = 2930 مادة

النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني = (أ ÷ ب) × 100

= (1370÷2930) × 100

إذاً النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني بتلك المكتبة = 47 % تقريباً.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعد الدرجة العالية جيدة. وهذا يعني أن نسبة عالية من المواد النادرة يمكن استردادها عبر فهرس الويب وبالتالي يمكن للمستفيدين تحديد موقعها بسهولة، وإذا كانت الدرجة منخفضة، يمكن للمكتبة على سبيل المثال بدء مشاريع لفهرسة المواد النادرة بأثر رجعي مباشرة في فهرس الويب.



12. النسبة المئوية للمجموعات النادرة في حالة مستقرة

Percentage of the Rare Collection in Stable Condition

الهدف: يهدف المؤشر لتقييم الوصول إلى المجموعات النادرة في شكلها الأصلي وإتاحتها للاستخدام، وهذا أيضًا يقيم مدى فاعلية المكتبة في الحفاظ على الأصول.

المجال: ينطبق هذا المؤشر على جميع المكتبات التي من مهامها الحفاظ على التراث الوثائقي.

يمكن المقارنة بين المكتبات ذات المهام والمجموعات المتشابهة.

تمثل الحالة المادية للمجموعات عاملًا مهمًا لأي شكل من أشكال الاستخدام.

التعريف: نسبة المواد النادرة من المجموعات التي في حالة مستقرة أي في حالة صالحة للاستخدام.

الحالة المستقرة قد تعني وجود بعض التلف بالمواد ولكن يمكن استخدامها دون مخاطر تزيد من التلف، بينما تعني المواد غير المستقرة أنها ستزداد تلفاً إذا تم استخدامها.

يقتصر المؤشر على المجموعات المطبوعة والمخطوطة.

الطريقة / المعادلة:

تم مسح عينة عشوائية من 400 وثيقة على الأقل من مجموعات المطبوعات أو المخطوطات النادرة، فيما يتعلق بحالة العناصر في العينة. تصنف الوثائق إلى أربع فئات:

1) حالة جيدة: صالحة للاستخدام مع العناية المستحسنة للمجموعة.
2) حالة مقبولة: مشوهة أو تالفة ولكنها مستقرة؛ لا يزال من الممكن استخدامها بعناية واهتمام إضافيين.
3) حالة سيئة: تظهر عليها علامات التلف، لا يمكن استخدامها دون مزيد من الضرر.
4) حالة غير صالحة للاستعمال: غير مناسبة إطلاقا لتقديمها للمستخدمين: هشة/تالفة متضررة لدرجة أنه من المحتمل أن تتعرض لمزيد من المعاناة إذا تم التعامل معها، ويجب استبعاد المادة عن الاستخدام (لا يسمح باستخدامها) لهشاشتها وتهالكها وانتشار الآفات.

تعتبر الفئتان 1 و2 مستقرتين، والفئتين 3 و4 على أنهما غير مستقرتين.

النسبة المئوية للمجموعة النادرة في حالة مستقرة هي:

(أ ÷ ب) × 100 حيث:

(أ): عدد المواد في حالة مستقرة.

(ب): إجمالي عدد المواد في العينة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم.



مثال: يبلغ حجم العينة 400 مادة، عدد المواد في حالة (1) بلغ 30 مادة، وفي حالة (2) بلغ 50 مادة، أي أن إجمالي المواد في الحالتين (2،1) = 80 مادة.

بينما المواد في حالة (3) بلغت 230 مادة، والمواد في الحالة (4) بلغ عددها 90 مادة أي أن إجمالي المواد في الحالتين (4،3) = 320 مادة.

أ = 80

ب = 400

نسبة المجموعات في حالة مستقرة

= أ ÷ ب

نسبة المواد من المجموعات التي في حالة مستقرة = 80 ÷ 400 ×100

نسبة المواد من المجموعات التي في حالة مستقرة = 20%

قد يشير الفحص إلى انخفاض صلاحية المجموعات وقد يشير فحص آخر الى اكتشاف تلف مجموعة بعينها مثل مخطوطات القرون الوسطى أو الحديثة، أو المواد الخرائطية أو الجرائد، أو قد تشير إلى نوع معين من التلف (ميكانيكي، حيوي "بيولوجي"، كيميائي "ورق حمضي") ولتحديد أولويات أنشطة الحفظ يجب أن تشتمل الإجراءات الاحترازية على:

- تحسين حالة البيئة (درجة الحرارة-الرطوبة).
- تغيير طريقة المعالجة (المناولة/التداول).
- التخزين في حاويات مثل الصناديق.
- المعالجة الدقيقة للحفظ.
- إزالة الحموضة الشامل (الكتل الحمضية).
- إعادة التجليد.
- استبدال المادة بنسخة أخرى بديلة، أو يتم رقمنتها.

مثال عملي: يشير (Walker and Foster, 2006[1] أنه قد وجد في المكتبة أكثر من 13 % من المجموعات في العينة قد صنفوا تبعًا للحالة C، وهي حالة فقيرة، وأن أكثر من 50% من مواد العينة تم تخزينها بطريقة غير مناسبة.

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100، وتعد الدرجة العالية جيدة.

1 https://walkerfoster.com/



قد يتأثر المؤشر بعدد من العوامل، مثل:

- تكرار استخدام المجموعات.
- ظروف التخزين.
- توافر التمويل لطرق الحفظ / العناية.

مؤشر(ات) ذات الصلة:

- النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى معالجة للحفظ/الترميم والتي تلقت مثل تلك المعالجة.
- النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة الملائمة.

13. النسبة المئوية للمجموعات النادرة التي تحتاج الى معالجة حفظ/ترميم التي تلقت مثل تلك المعالجة.

Percentage of Rare Materials Needing Conservation/Restoration Treatment that Received Such Treatment

الهدف: يهدف المؤشر إلى تقييم أنشطة المكتبة في حفظ المواد النادرة في شكلها الأصلي.

المجال: المؤشر مناسب لجميع المكتبات ذات مجموعات المواد النادرة.

ويصعب مقارنة النتائج بين المكتبات؛ حيث تختلف المجموعات النادرة بشكل كبير. لكن على مدار الوقت ستكون المقارنة مهمة لأهداف كل مكتبة.

التعريف: النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج الى صيانة وترميم والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام واحد.

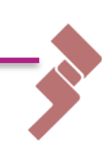
تُعرف المواد النادرة على أنها الكتب النادرة هي الكتب التي تم نشرها قبل 1800، والمخطوطات، والقطع الأثرية النادرة.

ملاحظة1: في سياق هذا المؤشر، يقتصر الحفظ/الترميم على تقنيات المعالجة اليدوية مثل تقوية المفاصل (ذو مفاصل) وإصلاح التمزقات، وترميم ورتق الصفحات.

ملاحظة 2: يستبعد الحفظ الشامل بنزع الحموضة.

الطريقة / المعادلة:

عدد المواد النادرة التي تلقت ترميم وصيانة وحفظ خلال تقرير عام، عدد المواد في المجموعات التي احتاجت إلى ترميم ومعالجة وصيانة لعينة عشوائية من 400 مادة من المجموعات مطبوعة



ومخطوطة وفحص حالتها تبعا للتصنيفات الأربعة الآتية (انظر النسبة المئوية للمجموعة النادرة في حالة مستقرة):

- (1) حالة جيدة: صالحة للاستخدام مع العناية المستحسنة للمجموعة.
- (2) حالة مقبولة: مشوهة أو تالفة ولكنها مستقرة؛ لا يزال من الممكن استخدامها بعناية واهتمام إضافيين.
- (3) حالة سيئة: تظهر عليها علامات التلف، لا يمكن استخدامها دون مزيد من الضرر.
- (4) حالة غير صالحة للاستعمال: غير مناسبة إطلاقا لتقديمها للمستخدمين: هشة/تالفة متضررة لدرجة أنه من المحتمل أن تتعرض لمزيد من المعاناة إذا تم التعامل معها، ويجب استبعاد المادة عن الاستخدام (لا يسمح باستخدامها) لهشاشتها وتهالكها وانتشار الآفات.

تعتبر الفئة 1 و2 مستقرة، والفئة 3 و4 على أنهما غير مستقرة (تحتاج إلى معالجة) ويجب قسمتها على إجمالي عدد المواد في المجموعات للحصول على تقدير عدد المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة.

- النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى معالجة ترميم / ترميم والتي تلقت مثل تلك المعالجة هي:

(أ ÷ ب) × 100 حيث

(أ): عدد المواد النادرة التي تحتاج الى ترميم وصيانة ومعالجة للحفظ/ والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال تقرير العام.

(ب): إجمالي عدد المواد النادرة التي تحتاج الى ترميم وصيانة ومعالجة في بداية فترة التقرير.

تقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح.

مثال: في العينة الحالة (3) بلغت 230 مادة، بينما بلغت عدد المواد في الحالة (4) 90 مادة= 320 مادة وهي مواد (تحتاج الى معالجة)، منها عدد 30 مادة تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام.

أ = 30

ب = 320

نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام = أ ÷ ب × 100

نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام = 30 ÷ 320 ×100

إذاً نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام = 9.37%



التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100، تشير النسبة العالية إلى أن الوضع جيد، ولنحصل على رؤية تفصيلية أكثر عن نشاط الصيانة يجب أن يقوم المؤشر بحساب الأنواع المختلفة من المواد مثل المخطوطات، والصحف، والمواد الخرائطية.

ينبغي اتخاذ عدة خطوات عندما تكون نسبة منخفضة من المواد هي التي عولجت:

- ترويج أهمية حفظ التراث الوثائقي في حالته الاصلية عبر وسائل الاعلام العامة.
- محاولة الحصول على منح إضافية عن طريق تبني برامج للكتب.
- اعطاء قوة لتسويق المواد النادرة، مثل تلك الأنشطة تستطيع أن تكون ناجحة.

- **مؤشر(ات) ذات الصلة:**
  - النسبة المئوية للمواد النادرة في حالة مستقرة.
  - النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة الملائمة.

14. نسبة الخدمات المقدمة على مدار الساعة 7/24 (فريق العمل)

Percentage of the provided services 24/7

الهدف: يهدف المؤشر لتقييم ما إذا كانت المكتبة تدعم مستخدميها بتقديم خدماتها الأساسية على مدار الساعة.

المجال: يصلح للتطبيق في جميع المكتبات التي تقدم إعارات خارجية وخدمة مرجعية، وإن كان يصلح للتطبيق بشكل أوسع في المكتبات العامة.

التعريف: النسبة المئوية للخدمات التي تقدمها المكتبة على مدار الساعة خلال أيام الأسبوع.

بمعنى هذا المؤشر، يعني هل تقدم المكتبة خدماتها الأساسية من استعارة لمجموعاتها وإعادتها وكذلك الخدمة المرجعية، والاستشارات النفسية والأسرية على مدار الساعة أي بعد المواعيد الرسمية لغلق المكتبة، وتفيد تلك الخدمات المستفيدين الذين يعملون في ساعات صباحية/مسائية.

إذا كانت البنوك قد سبقت المكتبات في تقديم خدمات الإيداع والسحب على مدار الساعة، فحري بالمكتبات أن تقوم بدورها نحو مجتمعها ومستخدميها بتقديم الخدمات التي يستحقونها على مدار الساعة، وإن كانت بعض المكتبات قد قامت بإتاحة إعادة المواد المعارة على مدار الساعة، فإن ذلك لا يفي بالغرض، إذا أن المقصود في هذا المؤشر تقديم الخدمات الآتية على مدار الساعة:



1- خدمة إعادة المواد المعارة.
2- خدمة الإعارة من خلال مجموعة مختارة (الأكثر إعارة، الأكثر مبيعا، الكتب النفسية التي تساعد ذوي المشكلات النفسية على تخطي مشاكلهم أو تسكينها) إن لم يكن كل مجموعات المكتبة.
3- خدمة المراجع.
4- خدمة الاستشارات النفسية.

ويهدف هذا المؤشر لقياس إلى أي مدى تضطلع المكتبة بدورها في تقديم خدماتها لمستخدميها على مدار الساعة، وبيان مدى نجاحها في جذب مستخدميها والتواصل الدائم معهم.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد درجات الخدمات التي تقدمها المكتبة على مدار الساعة، احسب لكل خدمة من الخدمات التالي 2.5 درجة.

1- خدمة إعادة المواد المعارة (2.5 درجة).
2- خدمة الإعارة (2.5 درجة).
3- خدمة المراجع (2.5 درجة).
4- خدمة الاستشارات النفسية (2.5 درجة).

ب: إجمالي عدد درجات الخدمات جميعا (10 درجات)

مثال: عدد الخدمات المقدمة من مكتبة عامة على مدار الساعة هي خدمة واحدة فقط (إعادة الكتب) بينما لا يتم تقديم أي خدمات اخرى على مدار الساعة

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد درجات الخدمات التي تقدمها المكتبة على مدار الساعة.

ب: إجمالي عدد درجات الخدمات جميعا (10 درجات)

2.50 ÷ 10= 25 %

إذاً النسبة المئوية للخدمات التي تقدمها المكتبة على مدار الساعة = 25 %

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

يمكن التغلب على قلة وجود العاملين من خلال الأنظمة الآلية الحديثة التي تدعم عمليات الخدمة الذاتية للمستفيدين من خلال عمليتي إعادة المواد وإعارتها دون الحاجة إلى تدخل بشري.



التسهيلات (المرافق والأصول)

15. المساحة المخصصة لكل فرد

User Area per Capita

الهدف: يهدف المؤشر إلى تقييم الاهتمام بالمكتبة كمكان للدراسة والاجتماع وكمركز تعليمي، وإشارة إلى الدعم المؤسسي لهذه المهام.

المجال: المؤشر مناسب لجميع المكتبات ذات المبنى والمقر.

يمكن مقارنة النتائج بين المكتبات مع الأخذ في الاعتبار الفرق بين مهام المكتبات والمجتمع المستهدف خدمته.

التعريف: إجمالي المساحة المتاحة للمستفيدين بالمتر المربع لكل 1000 فرد من أفراد المجتمع المستهدف خدمته، ويقصد بالمساحة في هذا المؤشر أنها صافي المساحة المتاحة لاستخدام المستفيدين وخدماتهم؛ وتشمل الأماكن المخصصة للاطلاع والدراسة (فردى أو مجموعات) والأماكن المخصصة للإعارة، وخدمة المراجع والمعلومات، وأي خدمات أخرى يتم تقديمها للمستفيدين، ومناطق الخدمة الذاتية (الإعارة والإعادة بالإضافة إلى روبوتات الفرز) وكذلك مناطق الترفيه والتواصل، وغرف التمريض، و صالة المدخل، ومناطق التخزين المفتوحة كأجزاء مكملة لمناطق خدمة المستفيد. ويجب استبعاد المباني التي عادة لا تكون متاحة للمستفيدين.

جدول رقم (14): الحدان الأدنى والأقصى

عدد أفراد المجتمع المستهدف	الحد الأدنى / 1000	الحد الأقصى / 1000
> 15000 فرد	20.3 م^2	121.7 م^2
> 30000 فرد	7.9 م^2	85.3 م^2
> 50000 فرد	6.9 م^2	58.4 م^2
> 100000 فرد	9.2 م^2	44.6 م^2
< 100000 فرد	5.9 م^2	52.3 م^2

الطريقة / المعادلة:

نحدد المساحة الإجمالية المتاحة للمستفيدين بالمكتبة بالمتر المربع.

(أ ÷ ب) × 1000 حيث

(أ): المساحة الإجمالية المتاحة لخدمات المستفيدين بالمكتبة بالمتر المربع.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.



ويقرب الناتج لأقرب صحيح.

مثال: المساحة المتاحة للاستخدام من قبل الجمهور بمكتبة ما هي 1250 م^2، بينما يبلغ عدد الجمهور المستهدف بتلك المكتبة 30000 فرد. كيف يتم حساب مساحة المستفيد بالمتر المربع لكل 1000 فرد؟

أ = 1250 م^2

ب = 30000 مستفيد

المساحة المخصصة للمستفيد بالمتر المربع لكل 1000 فرد = (أ ÷ ب) × 1000

المساحة المخصصة للمستفيد بالمتر المربع لكل 1000 فرد = (1250 ÷ 30000) × 1000

إذاً المساحة المخصصة للمستفيد بالمتر المربع لكل 1000 فرد بتلك المكتبة = 41.6 م^2.

مثال: بينما يشير تقرير (Standards for new mexico schoo,2004) أن متوسط المساحة المتاحة للمكتبات المدرسية حتى 600 طالب هي 3600 قدم مربع، بينما المكتبات التي يزيد عدد طلابها عن 600 طالب، يتم ضرب عدد الطلاب في رقم 6 للحصول على المساحة المثالية المطلوبة بالقدم المربع.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بدون حد أقصى، وتعد الدرجة الأعلى جيدة.

يتأثر ب:

توفير المؤسسة لمرافق وتسهيلات الدراسة والقراءة والاجتماعات بعيدًا عن المكتبة (مهام المكتبة الأساسية).

16. أماكن المستفيد لكل فرد

User Places per Capita

الهدف: تقييم مدى توفر أماكن للمستفيدين بالمكتبة.

المجال: هذا المؤشر مناسب لجميع المكتبات ذات المجتمع المحدد المستهدف خدمته مع توفير مرافق للقراءة والعمل.

التعريف: نسبة أماكن المستفيدين المتاحة سواء مع أو بدون معدات وأجهزة، لكل 1000 من المجتمع المستهدف خدمته.

تشمل أماكن المستفيد في هذا المؤشر المقصورات الدراسية، وقاعات الندوات والدراسة، والسمعبصرية وأقسام الأطفال في المكتبة وأماكن الجلوس غير المعتادة في الصالات ومناطق المجموعات.



يستبعد من ذلك أماكن القاعات والندوات والمسارح التي تخصص للمستفيدين في المناسبات الخاصة (أي أنها ليست متاحة دائمًا). كما يستبعد الأرض والوسائد التي يمكن للمستفيد الجلوس عليها، وأيضًا الأماكن المخصصة للموظفين بالمكتبة.

الطريقة / المعادلة:

حدد عدد أماكن المستفيدين المتاحة في المكتبة لكل فرد بالمعادلة الآتية:

(أ ÷ ب) × 1000، حيث:

(أ): عدد الأماكن المتاحة للمستفيد.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته.

ويتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: عدد المقاعد والأماكن المتاحة للجلوس والقراءة داخل مكتبة ما 1000 مقعد، بينما يبلغ عدد الجمهور المستهدف بتلك المكتبة 50000 فرداً.

كيف يتم حساب الأماكن المتاحة للجلوس لكل 1000 فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

أ = 1000 مقعد

ب = 50000 فرد

الأماكن المتاحة للجلوس لكل 1000 فرد = (أ ÷ ب) × 1000

الأماكن المتاحة للجلوس لكل 1000 فرد = (1000 ÷ 50000) × 1000

إذاً الأماكن المتاحة للجلوس لكل 1000 فرد بتلك المكتبة = 20 مقعدًا أو مكانًا مخصصًا للجلوس.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بدون حد أقصى، وتعد الدرجة الأعلى جيدة.

يتأثر ب:

عدد أماكن المستفيدين المتاحة في المؤسسة للقراءة أو الدراسة أو العمل بعيدًا عن المكتبة (مهام المكتبة الأساسية).

مؤشر(ات) ذات الصلة:

- معدل إشغال أماكن المستفيد



17. ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب

Hours Open Compared to Demand

الهدف: تقييم إلى أي درجة تتوافق ساعات عمل المكتبة مع احتياجات المستفيدين.

المجال: هذا المؤشر مناسب لجميع المكتبات.

ويمكن مقارنة النتائج بين المكتبات مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات بين مهام المكتبات والمجتمع المستهدف خدمته.

ويمكن تطبيق المؤشر على مجموعات مستهدفة مختلفة مثل الطلاب، والعاملين الأكاديميين، وكبار السن، الخ..، ويمكن استخدام المؤشر بفروع المكتبات أو أقسام المكتبة في أوقات عمل مختلفة.

التعريف: العدد الفعلي لساعات فتح المكتبة مقارنة بعدد الساعات التي يحتاجها المستفيدون، ويقصد بساعات الفتح في الأسبوع العادي المتاح فيه خدمات المكتبة الأساسية للمستفيدين (مثل: المراجع، والإعارة، والاطلاع و......)

الطريقة / المعادلة:

صمم استبيان مبسط لقياس رضا المستفيدين عن ساعات فتح المكتبة، مع إعطائهم الاختيار أن يحددوا وقتاً إضافياً يجب أن تفتح المكتبة فيه، وساعات العمل الغير مطلوبة. يمكن إضافة سؤال عن حالة المستفيدين حيث يمكننا ذلك من معرفة الاحتياجات الخاصة لمجموعات المستفيدين.

مثال: مثال لسؤال الاستبيان:

كيف تقيم رضاك عن ساعات فتح المكتبة الحالية؟ (وتعطي درجات من 1 الى 5)

حيث يشير الرقم (1) إلى أقل نسبة رضا، ويشير الرقم (5) إلى أعلى نسبة رضا

[1] غير راضٍ على الإطلاق

[2] غير راضٍ

[3] راضٍ إلى حدٍ ما

[4] راض

[5] راضٍ جدا

يرجى تحديد الساعات الأخرى بخلاف ساعات العمل الحالية التي ترغب أن تقوم المكتبة بالفتح فيها وذلك بوضع (o) في المربع المناسب، وتشير إلى ساعات الفتح الحالية الفعلية ممثلة بحرف (x)؛ نظرًا لأن المكتبة قد لا تستطيع تلبية الطلب على ساعات العمل الإضافية، ويرجى الإشارة إلى الساعات الحالية غير الضرورية ممثلة بحرف (x) في المربع المناسب.

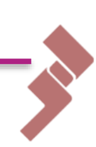


ساعات الفتح	أيام الأسبوع						
	السبت	الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة
12م-7ص							
8-7							
9-8							
10-9							
11-10	×	×	×	×	×	×	×
12-11	×	×	×	×	×	×	×
1-12	×	×	×	×	×	×	×
2-1	×	×	×	×	×	×	×
3-2	×	×	×	×	×	×	×
4-3	×	×	×	×	×	×	×
5-4	×	×	×	×	×	×	×
6-5	×	×	×	×	×	×	×
7-6	×	×	×	×	×	×	×
8-7				×			
9-8				×			
10-9							
11-10							
12-11							

يمكن تعديل الساعات والأيام بالجدول لتتوافق مع المكتبة التي تطبق المؤشر فقد تختلف أيام الغلق وساعات الفتح خلال أيام الأسبوع من مكتبة لأخرى.

يتم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين للرد على الاستبيان، ويتم جمع البيانات من خلال عدد من أنواع الاستبيانات (الاستبيان المطبوع ويوزع بالمكتبة، البريد العادي، والإلكتروني والمقابلة والمكالمة التليفونية) حسب الاحتياج المناسب.

يمكن إضافة فقرة في الاستبيان عن رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة. وإذا كانت لدى المكتبات ساعات فتح مختلفة خلال الفصل الدراسي أو الإجازة، فيفضل إجراء استبيانات منفصلة خلال الفصل الدراسي والإجازة.



الطريقة / المعادلة:

ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب تمثلها المعادلة الآتية:

(أ ÷ ب) حيث،

(أ)= عدد ساعات الفتح الحالية

(ب)= عدد الساعات التي حدد احتياجها ما لا يقل عن 10% من المستفيدون المشاركين بالاستبيان.

مثال: لو كانت المكتبة تفتح 60 ساعة أسبوعيا، وفي الاستبيان طلب المستفيدون 10 ساعات إضافية، وهناك 3 ساعات لا يحتاجها المستفيدون؛ تكون النتيجة كالتالي:

= (أ ÷ ب) × 100

ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب = (60 ÷ 67) = 0.86 تقريب 0.9

إذاً ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب 90 % من إجمالي ساعات الفتح.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

إذا كانت نسبة عالية من المستجيبين (مستفيدون ردوا على الاستبيان) غير راضين عن ساعات العمل الحالية وطالبت بساعات طويلة أو توزيع مختلف للساعات على مدار اليوم / الأسبوع، فيجب على المكتبات الرد لتعديل و / أو تمديد ساعات العمل. قد يكون هذا صعبًا، خاصةً إذا طلب المستفيدون أوقاتًا طويلة في عطلات نهاية الأسبوع أو أثناء الليل.

توضح الطريقة المقترحة ما إذا كان المستفيدون بحاجة إلى ساعات فتح إضافية، وقت في اليوم / الأسبوع المطلوب مطلوب ساعات عمل إضافية، وما إذا كانت ساعات عمل حالية غير مطلوبة.

قد يكون أحد الحلول الممكنة هو فتح المكتبة دون تقديم كامل للخدمات، بحيث يمكن للعاملين غير المهنيين تشغيل المكتبة خلال هذه الأوقات.

يجب على المكتبات أيضًا مراجعة استخدام ساعات العمل الخاصة بهم عن طريق حساب الزيارات ومراقبة أنشطة المستفيد خلال ساعات العمل المختلفة.

قد يتأثر المؤشر بعدد من العوامل، مثل:

- المكتبات الأخرى المجاورة التي تقدم ساعات عمل ممتدة للقراءة والدراسة.
- يمكن أن تؤثر عوامل الميزانية والعوامل المحلية الأخرى على قدرة المكتبة على تلبية طلبات المستفيدين لساعات عمل إضافية.



18. النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة المناسبة.

Percentage of Storage Space which has an Appropriate Environment

الهدف: يهدف المؤشر إلى تقييم ما إذا كانت بيئة التخزين تحمى المجموعات بشكل كافٍ.

المجال: المؤشر مناسب لجميع المكتبات التي تشمل مهامها الحفاظ على التراث الوثائقي. إنه مناسب للمجموعة المادية بأكملها.

يمكن المقارنة بين المكتبات ذات المهام والمجموعات المماثلة.

التعريف: النسبة المئوية لمساحة التخزين للمجموعة التي توفر بيئة مناسبة.

تبعًا للمؤشر يتم تعريف البيئة المناسبة على أنها درجة حرارة مناسبة، ورطوبة نسبية (RH)، وضوء، وجودة هواء. يتم تحديد كفاية درجة الحرارة، ونسبة الرطوبة النسبية، والضوء، وجودة الهواء للحفاظ على المدى الطويل للمكتبة الرئيسية ومواد الأرشيف من خلال المدى الموصى به في المعيار الدولي ISO 11799:2003 بشأن متطلبات تخزين الوثائق بالإشارة إلى الرطوبة النسبية ودرجة الحرارة.

كما يوصي المعيار نفسه بالمعاملات الآتية:

أ. لتخزين الورق، الذي يجب الحفاظ عليه لأطول فترة ممكنة، يجب أن تكون أدنى درجة الحرارة 2 درجة مئوية وأقصى درجة حرارة 18 درجة مئوية مع درجة تفاوت يومي ± 1 درجة مئوية ضمن الحدود الإلزامية. يجب أن تكون الرطوبة النسبية عند نقطة ثابتة بين 30٪ و45٪ مع تفاوت يومي قدره ± 3٪ ضمن الحدود.

ب. بالنسبة للورق في مناطق التخزين المستخدمة بشكل متكرر، يحدد المعيار ISO 11799 أدنى درجة حرارة تبلغ 14 درجة مئوية وأقصى درجة حرارة تبلغ 18 درجة مئوية مع تفاوت يومي قدره ± 1 درجة مئوية ضمن الحدود. يجب أن تكون الرطوبة النسبية عند نقطة ثابتة بين 35٪ و50٪ مع تفاوت يومي قدره ± 3٪ ضمن الحدود.

ج) لتخزين المخطوطات والجلود، ينصح المعيار بحد أدنى لدرجة حرارة 2 درجة مئوية وأقصى درجة حرارة تبلغ 18 درجة مئوية مع تفاوت يومي قدره ± 1 درجة مئوية. يجب أن يكون RH عند نقطة ثابتة بين 50٪ و60٪ مع تفاوت يومي قدره ± 3٪ ضمن الحدود.

يجب تجنب التغيرات السريعة في درجات الحرارة والرطوبة النسبية مع جميع المواد.

بالإشارة إلى الضرر المحتمل من الضوء والإضاءة، يجب التحكم بشكل مستمر في الإشعاع المرئي وكذلك الأشعة فوق البنفسجية. يجب التخلص من الأشعة فوق البنفسجية قدر الإمكان. يجب استبعاد ضوء النهار من غرف التخزين وتقليل استخدام الضوء الاصطناعي إلى الحد الأدنى. يجب ألا





تتجاوز شدة الضوء في غرف التخزين 200 لوكس من حيث الأرضية. يجب ألا تزيد شدة الضوء في المعارض عن 50 لوكس.

يحدد المعيار ISO 11799 أيضًا القيم الحرجة للملوثات الأكثر شيوعًا، على سبيل المثال ثاني أكسيد الكبريت وأكاسيد النيتروجين والأوزون الجوي.

الطريقة / المعادلة:

- نظرًا لتغير المناخ خلال اليوم وفي الفصول، يجب تجميع بيانات درجة الحرارة والرطوبة النسبية خلال تقرير العام من خلال قياسات مستمرة (لا تتوقف) في حجرات التخزين بأدوات قياس احترافية.
- يتم مقارنة مساحة حجرات التخزين (بالمتر المربع) ذات الظروف البيئية المناسبة مع المساحة الإجمالية لحجرات التخزين في المكتبة.
- ملاحظة: تستبعد قاعات الاطلاع للمجموعات، لأنها عادة ما تكون مهيأة لراحة مستفيدي المكتبة وليس للحفاظ على المجموعات.

النسبة المئوية لمساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة = (أ ÷ ب) × 100، حيث

(أ): مساحة حجرات التخزين ذات الظروف البيئية المناسبة.

(ب): المساحة الإجمالية لحجرات التخزين في المكتبة.

تقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح.

مثال: في مكتبة ما بلغت مساحة حجرات التخزين مع شروط بيئية ملائمة 5.000 م2، في حين بلغت المساحة الإجمالية لحجرات التخزين 10.000 م2

أ = 5.000 م 2

ب = 10.000 م 2

نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة

= (أ ÷ ب) × 100

نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة = 5.000 ÷ 10.000 ×100

إذاً نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة = 50%

النسبة العالية تشير إلى أن الوضع الجيد.



مثال عملي: طبقاً لتقرير (walker and foster,2006) لتقييم الصيانة، اكتشف أن عدد كبير من المكتبات والأرشيف في إنجلترا أظهر أن 68% من المواد التي نشرت بعد عام 1850 محفوظة في بيئة غير مناسبة.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100، وتعد النسبة العالية جيدة.

إذا أظهرت المراقبة الروتينية (المعتادة) مستويات ثابتة من درجة الحرارة والرطوبة النسبية والضوء وفقًا لمعيار ISO 11799، فإن الظروف البيئية للوثائق هي الأمثل.

يجب أن يؤخذ في الاعتبار أنه في بعض البلدان ذات درجة الحرارة والرطوبة المرتفعة، يمكن أن تنحرف (تختلف) البيئة الحقيقية عن البيئة المناسبة التي حددها المعيار السابق.

يمكن أن تكون المراقبة البيئية سهلة نسبيًا وغير مكلفة. قد يكون من الصعب تحقيق المعايير دون تركيب نظام تكييف الهواء، ولكن من المهم أن تهدف إلى استقرار البيئة نظرًا للتأثير الضار لدرجة الحرارة والرطوبة النسبية. باستخدام زجاج واقي من الأشعة فوق البنفسجية أو الفلتر والستائر والمظلات لتجنب اختراق أشعة الشمس، يمكن تحسين الظروف البيئية في حجرات التخزين والقراءة.

يمكن تقليل الضرر المحتمل بسبب التلوث عن طريق ترشيح الهواء الخارجي الذي يدخل مناطق التخزين، وعن طريق إغلاق النوافذ والأبواب بشكل فعال إذا كان الترشيح غير ممكن. لتقليل التلوث الداخلي للمواد ومكونات المعدات، على سبيل المثال يجب اختبار الدهانات في ظل هذا الجانب. استخدام حاويات التخزين في جودة الأرشفة سيحمي المجموعات إلى حد كبير.

- **مؤشر(ات) ذات الصلة:**
  - النسبة المئوية للمجموعة النادرة في حالة مستقرة.
  - نسبة المواد النادرة التي تحتاج إلى صيانة.

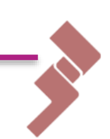
د- الموظفون

19. عدد الموظفين لكل فرد

Staff per Capita

الهدف: تقييم عدد العاملين بالمكتبة لكل 1000 فرد من السكان المستهدف خدمتهم. يمكن اعتبار مقدار العمل الذي يتعين القيام به متناسبًا مع عدد الأشخاص المستهدف خدمتهم من بين السكان. وتشير المواصفات القياسية إلى أنه يجب أن يكون هناك موظفًا واحدًا لكل 3000 فرد على الأقل، ويفضل أن يكون هناك موظفًا واحدًا لكل 2500 فرد من المجتمع المستهدف.

المجال: المؤشر مناسب لجميع المكتبات ذات السكان المحددين ليتم خدمتهم.



يمكن المقارنة بين المكتبات مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات في مهمة المكتبة والعوامل الاجتماعية والاقتصادية في السكان.

التعريف: نسبة الموظفين بما في ذلك الطلاب المساعدين وموظفي المشروع، المحدد لكل 1000 عضو من السكان المستهدف خدمتهم.

الطريقة / المعادلة:

احسب عدد الموظفين (FTE) (الموظفين الدائمين طول الوقت) بما في ذلك مساعدي الطلاب وموظفي المشروع.

لحساب الموظفين FTE بدوام جزئي (بعض الوقت):

- التوظيف السنوي: ساعات العمل الأسبوعية مقسومة على ساعات العمل العادية في الأسبوع.
- التوظيف غير السنوي: ساعات العمل الأسبوعية مقسومة على عدد ساعات العمل الأسبوعية ثم مضروبة في الحاصل (عدد أسابيع العمل/52).

عدد الموظفين لكل فرد يمثل بالمعادلة الآتية:

(أ ÷ ب) × 1000، حيث

(أ): عدد الموظفين دوام كامل.

(ب): عدد الأفراد المستهدف خدمتهم من السكان.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح.

مثال: مكتبة ما بها 10 موظفين والمجتمع المستهدف خدمته لتلك المكتبة بلغ 10000 فرد. كيف يتم حساب عدد الموظفين لكل 1000 فرد؟

أ = 10 موظف

ب = 10000 فرد

عدد العاملين لكل ألف فرد = أ ÷ ب = (10 ÷ 10000) X 1000

إذاً عدد العاملين =1 لكل 1000 فرد، وهو عدد أعلى من الموصى به في التعريف.

والعدد المناسب للعاملين لخدمة 30000 فرد ما بين 10: 12 موظف.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بدون حد أقصى. وتعد النسبة العالية جيدة،

- **مؤشر(ات) ذات الصلة:**
  - المؤشرات التي تقيس جودة الخدمات وكفاءة العمليات.



20. النسبة المئوية لعدد الموظفين الذين يقدمون الأحداث/الأنشطة لإجمالي مقدمي الأنشطة (فريق العمل)

Percentage of library staff providing events/activities to all trainers.

الهدف: يهدف هذا المؤشر لقياس إلى أي مدى تقوم المكتبة بدورها في دفع وتوجيه أخصائيّ المكتبات للقيام بدورهم في تقديم الفعاليات والأنشطة والأحداث للمستفيدين، كما يهدف المؤشر إلى قياس نسبة نجاح المكتبة القيام بدورها وتأهيل موظفيها للقيام بالأنشطة المختلفة.

المجال: يصلح للتطبيق في جميع المكتبات التي تقدم أنشطة/أحداث.

التعريف: النسبة المئوية لعدد الموظفين الذين يقدمون أنشطة/أحداث لإجمالي عدد مقدمي الأنشطة.

الطريقة / المعادلة:

يتم حساب مقدم النشاط لكل نشاط حتى وإن شارك الموظف الواحد في أكثر من نشاط يتم احتسابه في كل مرة، وكذلك بالنسبة لمقدمي الأنشطة من خارج المكتبة.

لو شارك موظفي المكتبة في الحدث مع مقدمين خارجيين يتم حساب مقدمي الخدمة كنصف مشارك 2/1، هذا إن كانت المشاركة فعلية وذات تأثير مباشر.

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد موظفي المكتبة الذين شاركوا في تقدم أنشطة/أحداث خاصة بالمكتبة لجميع الفئات أو لفئة معينة من المستفيدين.

ب: إجمالي عدد مقدمي الأنشطة التي تم تقديمها خلال عام كامل لجميع الفئات أو لفئة معينة من المستفيدين.

تقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: عدد مقدمي الأحداث والأنشطة في مكتبة ما من العاملين بالمكتبة 224.5 عامل، بينما كان إجمالي مقدمي الأنشطة من خارج المكتبة خلال العام نفسه 275.5 نشاط.

أ: عدد موظفي المكتبة الذين شاركوا في تقديم الأحداث

ب: إجمالي عدد مقدمي الأنشطة التي تم تقديمها خلال عام

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ= 224.50

ب= 224.5 + 275.5 = 500

224.50 ÷ 500 = 44.9%

إذاً النسبة المئوية للأنشطة لموظفي المكتبة الذين قاموا بتقديم أنشطة = 44.9 %

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

يتأثر المؤشر بعدد من العوامل، مثل:

1- مشاركة الجهات الخارجية في تقديم أنشطة داخل المكتبة أو بالتعاون معها.
2- ثقافة وتأهيل أخصائيّ المكتبات.
3- الدورات التدريبية الموجهة لأخصائيّ المكتبات في مجال تقديم البرامج والأنشطة.

2- الاستخدام

أ- المجموعات (المقتنيات)

21. معدل دوران المجموعات

Collection Turnover

الهدف: تقييم المعدل الإجمالي لاستخدام المقتنيات المعارة، كما يمكن أيضًا استخدام المؤشر لتقييم ملاءمة

المجموعات (المقتنيات) لمتطلبات السكان المراد خدمتهم.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات التي لديها مجموعات للإعارة.

يمكن استخدامه مع مجموعات محددة، أو مجالات موضوعية، أو فروع، أو عمليات اقتناء جديدة.

لكل منطقة محددة داخل المكتبة، يمكن مقارنة المؤشرات الناتجة لمعرفة ما إذا كان معدل الدوران يختلف بشكل كبير.

يمكن استخداما لمقارنة المكتبات ذات المهمة نفسها، إذا تم استخدام نفس الفترة الزمنية.

التعريف:

إجمالي عدد الإعارات في المجموعة المحددة خلال فترة زمنية محددة، عادةً سنة واحدة، مقسومًا على إجمالي عدد الوثائق (المواد) في المجموعة.

الإعارة هي معاملة استعارة أو تسليم مباشر لعنصر في شكل غير إلكتروني (مثل كتاب)، أو مستند إلكتروني على وسيط مادي (مثل قرص مضغوط) أو جهاز آخر (مثل قارئ الكتاب الإلكتروني)، أو نقل مستند إلكتروني لمستخدم واحد لفترة زمنية محدودة (مثل الكتاب الإلكتروني).

- ملاحظة1: تستبعد التجديدات، ولكن يمكن حسابها بشكل منفصل.
- ملاحظة2: الإعارات تشمل: الإعارات المسجلة داخل المكتبة (الإعارات في الموقع).



- ملاحظة3: تشمل الإعارات نسخ الوثائق المقدمة بدلاً من الوثائق الأصلية (بما في ذلك الفاكس) ونسخ الوثائق الإلكترونية التي أعدها موظفو المكتبة للمستخدم.
- ملاحظة4: يتم تضمين اعارات الوثائق في شكل مادي للمستخدمين عن بعد.
- ملاحظة5: يتم احتساب النقل الإلكتروني للوثائق كتسليم إلكتروني للمستندات إذا كان استخدامها مسموحًا به لفترة غير محدودة. وهذا يشمل الإرسال إلى أفراد من السكان ليتم خدمتهم.

الطريقة / المعادلة:

- احسب عدد الإعارات المسجلة في الفترة المحددة للمجموعة المحددة. قم بحساب العدد الإجمالي للمستندات في المجموعة.

معدل دوران المجموعة (أ ÷ ب)

أ: عدد الإعارات المسجلة في المجموعة المحددة.

ب: العدد الإجمالي للوثائق (المواد) في المجموعة المحددة.

يتم التقريب لأقرب علامة عشرية.

في حالة عدم توفر العدد الإجمالي للوثائق، يمكن استخدام الأرقام التقديرية، مثل تقدير طول قائمة الرف، أو طول الأرفف المشغولة في مجموعة الإعارة، مضروبة في متوسط عدد الوثائق المقدر لكل وحدة طول.

- إذا تم خلط عدد كبير من النسخ المرجعية مع نسخ للإعارة في المجموعة، فلا ينبغي تضمين النسخ المرجعية في الحسابات.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى. يعتمد مدى معدل الدوران على نوع المكتبة.

يقدر المؤشر متوسط عدد المرات التي تم فيها استعارة الوثائق الموجودة في المجموعة خلال عام واحد، ولكن يمكن للمكتبة قياس معدل الدوران خلال فترة زمنية أخرى. كلما زاد الرقم، كلما زاد معدل الاستخدام كثافة.

يتأثر معدل دوران المجموعة بعدة عوامل:

- تكوين المجموعة فيما يتعلق بمتطلبات المستخدمين؛ ستؤدي المجموعة التي تحتوي على نسبة كبيرة من المواد القديمة أو غير المناسبة إلى انخفاض معدل الدوران.
- لم تعد هناك حاجة لسياسة المكتبة في التخلص من العناوين القديمة والنسخ الإضافية.



- عدد نسخ العناوين المطلوبة بشدة.
- نسبة الاستخدام داخل المكتبة إلى الإعارات؛ يمكن أن يؤدي الاستخدام المرتفع داخل المكتبة إلى معدلات دوران أقل.
- فترة الإعارة القياسية للمكتبة وأي فترات استعارة خاصة للعناوين المطلوبة وعدد الوثائق المرخص لها بالإعارة في وقت واحد.
- الأنشطة الترويجية للمكتبة ومهارات العاملين في مجال الترويج.
- عندما تتوفر البيانات الخاصة بالوثائق الفردية من نظام الإعارة بالمكتبة، يمكن تقديم مزيد من التفاصيل عن طريق الحساب:
- النسبة المئوية للرصيد غير المستخدم خلال فترة محددة.
- النسبة المئوية للرصيد المستخدم مرة واحدة على الأقل خلال فترة محددة.

يلاحظ أن الدرجات العالية تعكس معدلات عالية من الإتاحة، والدرجات المتدنية تعكس معدلات إتاحة أقل، ويتوقع حدوث تباين موسمي ملحوظ في بعض المكتبات خلال أسبوع أو يوم.
ويجب مراعاة النقاط السابقة عند إجراء عمليتي التزويد والاستبعاد، فالمواد التي يكثر استخدامها يجب وضعها في الاعتبار عند إجراء عمليات التزويد، والمواد التي يقل استخدامها يجب وضعها في الاعتبار عند إجراء عمليات الاستبعاد.ولا شك ان البرامج الآلية المتاحة الآن تتيح لنا من خلال التقارير عمل قائمة بالمواد/ المجموعات الصفرية (0 list) وهي المواد التي لم تستخدم سواء داخل المكتبة أو خارجها خلال فترة زمنية معينة، وكذلك المواد التي استخدمت أقل من 3 مرات مثلا خلال السنوات الخمس الماضية، كل تلك الإجراءات تكون ذات قيمة عظيمة عند إجراء عمليتي التزويد والاستبعاد.

الحدان الأدنى والأقصى:

تشير معايير المكتبات العامة الأسترالية إلى أن:

- **الحد الأدنى** 4.4 عملية إعارة للوعاء.
- **الحد الأقصى** 5.4 عملية إعارة للوعاء.

والحد الأدنى والأقصى لمعدل دوران الأوعية يرتبط بحجم أفراد المجتمع المستهدف (BIX, 2006) كالآتي:

جدول رقم (15) الحد الأدنى والأقصى لمعدل الدوران مقابل المجتمع المستهدف

عدد أفراد المجتمع المستهدف	الحد الأدنى	الحد الأقصى
المجتمع المستهدف ≤ 15000	2.1	7.4
المجتمع المستهدف < 30000	1.2	7.8
المجتمع المستهدف < 50000	1.8	9.2
المجتمع المستهدف < 100000	2.2	6.5
المجتمع المستهدف ≥ 100000	2.6	7.1

مثال: مكتبة ما، بلغ عدد الإعارات بها خلال عام 76610 عملية إعارة خارجية، كما قامت المكتبة بعمل 32640 عملية استخدام داخلي خلال العام نفسه، وإجمالي عدد أوعية المعلومات بها يبلغ 32000 وعاء معلومات. كيف يتم حساب معدل الدوران لكل وعاء بتلك المكتبة؟

الطريقة:

أ = إجمالي عدد الإعارات الخارجية خلال عام = 76610 إعارة.

ب = عدد الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات = 32640 عملية.

ج = إجمالي عدد أوعية المعلومات = 32000

معدل دوران أوعية المعلومات = (أ + ب) ÷ ج

معدل دوران (أوعية المعلومات) = (76610 + 32640) ÷ 32000

إذاً معدل دوران أوعية المعلومات بتلك المكتبة = 3.4

22. الإعارات لكل نسمة

Loans per Capita

الهدف: تقييم معدل استخدام مجموعات المكتبة من قبل السكان المراد خدمتهم. يمكن استخدامه أيضًا لتقييم جودة المجموعات وقدرة المكتبة على تعزيز استخدام المجموعات.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات التي لديها مجموعة للإعارة.

- يمكن استخدام المؤشر مع مجموعات محددة أو مناطق موضوعية. أو فروع. لكل منطقة محددة داخل المكتبة، يمكن مقارنة النتائج.



يمكن استخدام المؤشر لمقارنة المكتبات في حالة مراعاة الاختلافات في مهمة المكتبة والعوامل الاجتماعية والاقتصادية وفترات الإعارة.

التعريف: إجمالي عدد الإعارات خلال عام مقسوماً على عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته.

الإعارة هي معاملة استعارة أو تسليم مباشر لعنصر في شكل غير إلكتروني (مثل كتاب)، أو مستند إلكتروني على وسيط مادي (مثل قرص مضغوط) أو جهاز آخر (مثل قارئ الكتاب الإلكتروني)، أو نقل وثيقة إلكترونية لمستخدم واحد لفترة زمنية محدودة (مثل الكتاب الإلكتروني).

- ملاحظة 1: التجديدات مستبعدة، ولكن يمكن حسابها بشكل منفصل.
- ملاحظة 2: الإعارات تشمل الإعارات المسجلة داخل المكتبة (الإعارات في الموقع).
- ملاحظة 3: تشمل الإعارات نسخ الوثائق المقدمة بدلاً من الوثائق الأصلية (بما في ذلك الفاكس) ونسخ الوثائق الإلكترونية التي أعدها موظفو المكتبة للمستخدم.
- ملاحظة 4 يتم تضمين اعارات الوثائق في شكل مادي للمستخدمين عن بعد.
- ملاحظة 5 يتم احتساب النقل الإلكتروني للوثائق كتسليم إلكتروني لها إذا كان استخدامها مسموحًا به لفترة غير محدودة. وهذا يشمل الإرسال إلى أفراد من السكان المقرر خدمتهم.

الطريقة / المعادلة: الإعارات لكل نسمة

(أ ÷ ب)   حيث

(أ): إجمالي عدد الإعارات خلال عام.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح أو لأقرب رقم عشري إذا كان أقل من 10.

غرض هذا المؤشر، يمكن تضمين النسخ التي توفرها المكتبة كبديل للإعارة. يتم استبعاد الإعارات بين المكتبات. من المهم أن يتم وصف التضمينات والاستثناءات عند استخدام المؤشر لمقارنة المكتبات.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى.

يمكن أن يؤثر التغيير في فترات الإعارة أو في عدد الكتب المصرح بإعارتها في وقت واحد على المؤشر بشكل كبير.



يمكن تقديم مزيد من التفاصيل من خلال تحليل المؤشر حسب: الموضوع أو حسب فئات مختلفة من المستعيرين. يمكن أيضًا استخدام المؤشر لإظهار المناطق التي يكون فيها الطلب منخفضًا أو غير مُرضٍ، وإلى المجالات التي يمكن زيادة الاستخدام فيها.

المؤشر يتأثر بعدد من المتغيرات التي لا يمكن السيطرة عليها. وخصوصاً، ظروف الدراسة، ومستويات معرفة القراءة والكتابة (الأمية)، ومستويات الفقر، والمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية الأخرى.

هناك علاقة قوية بين المؤشر وقدرة موظفي المكتبة على ترويج المجموعات.

الحدان الأدنى والأقصى:

- **الحد الأدنى** 8.4 إعارة لكل مستفيد خلال عام.
- **الحد الأقصى** 10.3 إعارة لكل مستفيد خلال عام.

مثال: مكتبة عامة ما بلغ إجمالي عدد الإعارات إلى 109000 عملية إعارة خلال عام، وعدد أفراد المجتمع المستهدف 30000 فرد. كيف يتم حساب نصيب كل فرد من الإعارات؟

أ: عدد الإعارات خلال عام = 109000

ب: عدد أفراد المجتمع المستهدف = 30000

الإعارات لكل فرد = أ ÷ ب

الإعارات لكل فرد = 109000 ÷ 30000

إذاً الإعارات لكل فرد من المجتمع المستهدف في العام لتلك المكتبة = 3.6 عملية إعارة.

23. النسبة المئوية للمواد غير المستخدمة

Percentage of Stock not Used

الهدف: تقييم كمية المجموعات المادية والإلكترونية التي لم يتم استخدامها خلال فترة محددة. يمكن أيضًا استخدام المؤشر لتقييم ملاءمة المجموعة لمتطلبات السكان المراد خدمتهم.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات.

يمكن استخدام المؤشر للمجموعات المحددة، أو المجالات الموضوعية، أو الفروع، أو الفترات الزمنية.

يجب حساب المؤشر بشكل منفصل للمجموعات المادية والإلكترونية للمكتبة.

يمكن مقارنة المؤشرات الناتجة لمعرفة ما إذا كانت النسبة المئوية للمواد غير المستخدمة تختلف اختلافًا كبيرًا ضمن كل فئة من هذه الفئات.



التعريف: النسبة المئوية للوثائق في مجموعة المكتبة التي لم يتم استخدامها خلال فترة محددة (يتم التقريب إلى أقرب عدد صحيح).

تعني كلمة "مستخدمة" في هذا المؤشر، أنه تم تسجيل مادة ما على أنه تمت إعارتها، أو تم تسجيلها على أنه قد تم استخدامها خلال الفترة الزمنية المحددة. يتم تضمين الاستخدام الداخلي للمواد المادية فقط عندما تقوم المكتبة بتسجيله بطريقة مستمرة.

يقوم مستخدم المؤشر بتحديد الفترة المستخدمة للقياس. يجب أن يتم ذلك بطريقة تعكس رسالة وسياسات المكتبة. بشكل عام فترة سنة واحدة هي الحد الأدنى المناسب.

الطريقة/الطرق:

أ. **المجموعات المادية.**

1. اختر عينة عشوائية من المواد المملوكة للمكتبة. لكل مادة في العينة، قم بتسجيل ما إذا كان هذه المادة قد تمت استعارتها خلال الفترة الزمنية المحددة، أو تم تسجيل استخدامها بطريقة ما في المكتبة.

النسبة المئوية للرصيد/المجموعات غير المستخدمة هي

الطريقة= (ج - أ - ب) ÷ ج × 100 حيث

(أ): عدد المواد التي تم استعارتها في العينة.

(ب): عدد المواد في العينة التي تم تسجيلها على أنها مستخدمة في المكتبة ولم يتم استعارتها.

(ج): العدد الإجمالي للمواد في العينة.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح.

2. **باستخدام السجلات من نظام إصدار آلي، قم بحساب عدد المواد التي تم استعارتها خلال الفترة الزمنية المحددة.**

النسبة المئوية للرصيد/المجموعات غير المستخدمة هي

(ب - أ) ÷ ب × 100 حيث

(أ): عدد المواد التي تم استعارتها في العينة.

(ب): العدد الإجمالي للمواد في رصيد/مجموعات الإعارة.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح.

أ: عدد المواد التي تم استعارتها.

ب: العدد الإجمالي للمواد في مخزون الإعارة.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح.



هذه الطريقة الثانية تبالغ في تقدير المعدل الحقيقي، لأنها لا تتضمن بيانات عن المواد التي تم استخدامها في المكتبة ولكن لم تعار.

ب. المجموعات الإلكترونية.

استنادًا إلى بيانات الاستخدام المقدمة من الموردين (البائعين) أو المستمدة من أنظمتك الخاصة، قم بحساب عدد الوثائق التي تم تسجيلها على أنها تم رؤيتها أو تحميلها خلال الفترة الزمنية المحددة.

احسب عدد العناوين المميزة، وليس عدد حالات الاستخدام.

(ب - أ) ÷ ب × 100 حيث

(أ): عدد الوثائق التي تم عرضها أو تحميلها.

(ب): العدد الإجمالي للمواد في المجموعة الإلكترونية.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح.

قد يبالغ هذا في تقدير المعدل الحقيقي، إذا كانت هناك وثائق في المجموعة لا تتوفر لها بيانات الاستخدام. إذا أمكن، يجب استبعاد هذه الوثائق من الحساب لتقديم نتيجة أكثر دقة.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

- ويقدر احتمالية عدم استخدام وثيقة تم اختيارها عشوائيًا مملوكًا للمكتبة خلال الفترة الزمنية المحددة. تعني الدرجة العالية معدل استخدام منخفض. ويرتبط المؤشر بمعدل دوران المجموعات، ومجمل حركة المجموعات.

قد يتأثر المؤشر بعدد من العوامل، مثل:

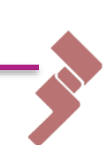
- مهمة المكتبة، على سبيل المثال ما إذا كانت للمكتبة مهمة أرشيفية أم لا.
- الأنشطة الترويجية للمكتبة.
- سياسات وممارسات الاقتناء والاستبعاد وتطبيقها في المكتبة.

المؤشرات ذات الصلة

- معدل دوران المجموعة.

مثال: مكتبة ما، بلغ عدد المواد التي أعيرت فيها خلال عام هي 50.000 مادة، وعدد المواد التي سجلت كاستخدام داخلي 25.000 مادة، في حين أن المواد القابلة للاطلاع والإعارة الخارجية 100.000 وعاء.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للمواد التي لم تعار بتلك المكتبة؟



أ = عدد المواد التي أُعيرت = 25.000 وعاء،

ب = عدد المواد التي سُجلت استخدام داخل المكتبة = 25.000 وعاء.

ج = إجمالي عدد المجموعات = 100.000 وعاء.

نسبة المواد غير المستخدمة = (ج - أ - ب) ÷ ج × 100

نسبة المواد غير المستخدمة = (100.00 - 50.000 -25.000) ÷ 100.000× 100

=25.000÷100.000× 100= 25%

إذاً النسبة المئوية لأوعية المعلومات التي لم تعار خلال عام بتلك المكتبة = 25%.

24. عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد

Number of Content Units Downloaded per Capita

الهدف: تقييم ما إذا كان المستخدمون يجدون عناصر تناسب اهتمامهم في المصادر الإلكترونية.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات.

التعريف: عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها جزئياً أو كلياً من كل مصدر إلكتروني مقسوماً على عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته أثناء فترة زمنية محددة.

يتم تضمين استخدام الموارد الإلكترونية من قبل موظفي المكتبة وتدريب المستخدمين في عدد وحدات المحتوى التي تم تنزيلها.

السكان المراد خدمتهم هو القياس المفضل؛ ومع ذلك، يمكن استبدال مجموعة سكان مستهدفة وتحديدها عند إعداد التقارير.

الطريقة / المعادلة:

قم بحساب عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها من كل مصدر إلكتروني خلال فترة زمنية محددة واقسم هذا الرقم على عدد السكان الذي سيتم خدمتهم بواسطة نفس المصدر خلال تلك الفترة الزمنية.

(أ ÷ ب)   حيث

(أ): عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها من مصدر إلكتروني معين في فترة زمنية محددة.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح أو لأقرب رقم عشري إذا كان أقل من 10.

ملاحظة: في بعض الحالات الخاصة، قد ترغب المكتبة في استخدام فئة معينة من السكان المستهدفين (مثل: أعضاء هيئة التدريس وطلاب المستوى الأعلى) لهذا المؤشر.





مثال: مكتبة ما بلغ إجمالي عدد الوحدات التي تم تحميلها من مصدر إلكتروني معين 1650 وحدة خلال فترة ثلاثة أشهر، في حين بلغ عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته 30.000 فرد خلال تلك الفترة كيف يتم عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد؟

أ = عدد الوحدات التي تم تحميلها من مصدر إلكتروني معين =1650 وحدة.

ب = عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته = 30.000 فرد.

عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = أ ÷ ب

عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = 1650 ÷ 30000

إذاً عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = 0.055 (تقريبًا 0.1)

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى. يعد العدد الكبير أفضل من العدد المنخفض.

يمكن أن يتأثر المؤشر بعدة عوامل، بعضها خارج عن سيطرة المكتبة. ومن الأمثلة على ذلك: مستوى مهارات المستخدمين، ومستوى الوصول إلى الشبكة، سواء تم فرض رسوم على الوصول أو التحميل أم لا، والترويج للخدمات.

يمكن أن يتأثر عدد وحدات المحتوى التي يتم تنزيلها بجودة وكفاءة إستراتيجيات بحث المستخدمين.

لا يوصى باستخدام البيانات للحصول على رقم موحد يعمم لجميع الخدمات، حيث تقدم الخدمات أنواعًا مختلفة من وحدات المحتوى، على سبيل المثال: يقدم البعض نصًا كاملاً، والبعض استشهادات مرجعية.

قد يتأثر المؤشر بميزانية المكتبة، ونوعية المستفيدين، ومدى اهتمام المكتبة بالتطور الإلكتروني.

المؤشرات ذات الصلة:

- تكلفة التحميل
- عدد التحميلات لكل وثيقة مرقمنة.

25. عدد مرات التحميل للوثائق التي تم رقمنتها.

Number of Downloads per Document Digitized

الهدف: تقييم ما إذا المكتبة لديها وثائق مرقمنة ذات صلة بالمستفيدين.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء على جميع المكتبات التي تشمل مهامها الحفاظ على التراث الوثائقي وتعزيزه.

يصعب مقارنة النتائج بين المكتبات، حيث يمكن أن تختلف المحتويات وجاذبية المجموعات الرقمية بشكل كبير، ولكن المقارنة على مدار الوقت ستكون مهمة لكل مكتبة.

التعريف: عدد التحميلات لكل وثيقة تم رقمنتها من مجموعة المكتبة خلال فترة محددة.

في هذا المؤشر، يتم تضمين فقط الوثائق الرقمية المتاحة للوصول العام.

الطريقة/المعادلة:

حدد عدد الوثائق التي تم رقمنتها من مجموعة المكتبة والمتاحة للجمهور. احسب عدد التحميلات من هذه الوثائق خلال فترة زمنية محددة، عادةً ما تكون عام.

عدد التحميلات لكل وثيقة تم رقمنتها هو:

(أ ÷ ب)

حيث

أ: عدد التحميلات من الوثائق التي تم رقمنتها من مجموعة المكتبة خلال فترة زمنية محددة.

ب: العدد الإجمالي للوثائق التي تم رقمنتها من مجموعة المكتبة.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح.

يمكن تقديم المؤشر حسب أنواع المواد.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح موجب بدون حد أقصى.

يعد العدد الكبير من التحميلات أمرًا جيدًا. إنه يظهر أن المكتبة قد قامت برقمنة الوثائق التي تلقى اهتمام مجتمعها، والباحثين، أو لعامة الناس. إذا كان التحميل مركزاً على عدد محدود من الوثائق في المجموعة الرقمية، فقد تكون النتائج مضللة.

يمكن أن يتأثر المؤشر بعدة عوامل، بعضها خارج عن سيطرة المكتبة، مثل:

- مستوى الوصول إلى الشبكة.
- ما إذا كان يتم فرض رسوم على الوصول أو التحميل أم لا.
- الترويج للخدمات.
- يتأثر عدد التحميلات أيضًا بجودة وكفاءة إستراتيجيات بحث المستخدمين.

المؤشرات ذات الصلة

- عدد الوثائق المُرقمنة لكل 1000 وثيقة في المجموعة.



26. نسبة الأحداث/الأنشطة المتعلقة بمجموعات المكتبة مقابل إجمالي عدد الأنشطة (فريق العمل)

Percentage of events/activities related to library's collection

الهدف: قياس نسبة الأنشطة التي تقوم بها المكتبة والمتعلقة بمجموعات المكتبة لمعرفة ما إذا كانت المكتبة تعي وتعمل على الترويج لمجموعاتها في ظل الوعي بمهمة وأهداف المكتبة، ويهدف المؤشر أيضاً لقياس إلى أي مدى تستطيع المكتبة من خلال أنشطتها المتنوعة ربط جميع الفئات العمرية بمجموعاتها/مقتنياتها، وبالتالي يقيس المؤشر نسبة نجاح المكتبة في جذب المستفيدين إلى مقتنياتها من خلال أنشطتها المتنوعة سواء أنشطتها التقليدية أو الإلكترونية.

المجال: يصلح للتطبيق في جميع المكتبات التي تقوم بأحداث/أنشطة للمجتمع المستهدف.

التعريف: النسبة المئوية لعدد الأحداث/ الأنشطة المتعلقة بمجموعات المكتبة (من جميع أشكالها).

يشتمل هذا المؤشر على الأنشطة المتعلقة بجميع المواد التي تتاح داخل المكتبة.

يحسب النشاط عندما يتعلق بمواد المكتبة إذا تم تصميم النشاط في الأساس ليكون متعلقاً بالكتاب (مثل: حفلات توقيع الكتب، ومناقشة الكتب، نادي الكتّاب، كتب تحولت إلى أفلام)، أو متعلق بالكتاب من ناحية غير مباشرة، مثل: نشاط يدوي متعلق بكتب الأشغال اليدوية، أو ورشة للديكور متعلقة بكتب الديكور داخل المكتبة، ... وغيرها.

وتعد هذه الطريقة فعالة لقياس مدى وعي أخصائيّ المكتبات والقائمين على الأنشطة بدورهم وبيان مدى مشاركتهم رؤية ورسالة وأهداف المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد الأنشطة المتعلقة بأوعية المعلومات الموجهة لجميع فئات المستفيدين (الأطفال، الشباب، الكبار، كبار السن، العائلي) / أو لفئة معينة من المستفيدين.

ب: إجمالي عدد الأنشطة التي تم تقديمها خلال عام كامل/ أو لفئة معينة من المستفيدين.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: متوسط عدد الأنشطة المتعلقة بأوعية المعلومات في مكتبة عامة 200 نشاط، بينما كانت جميع الأنشطة المقدمة خلال العام نفسه 900 نشاط. فما نسبة الأنشطة المتعلقة بمجموعات المكتبة؟



(أ ÷ ب) × 100   حيث

أ= عدد الأنشطة المتعلقة بأوعية المعلومات= 200 نشاط.

ب= إجمالي عدد الأنشطة بالمكتبة= 900 نشاط.

200 ÷900 = 22.2%

كلما زادت النسبة كلما كان أفضل.

إذاً النسبة المئوية للأنشطة المتعلقة بأوعية المعلومات مقابل إجمالي الأنشطة= 22.2%

27. معدل دوران مواد التزويد التي مر على وجودها في المكتبة أكثر من عام وأقل من عامين (فريق العمل)

Turnover of items that have been acquired during a year to less than two years.

الهدف: يهدف المؤشر لتقييم ما إذا كانت المكتبة تقوم بعمليات الاقتناء/التزويد وفق أسس موضوعية. ويهدف هذا المؤشر لقياس كفاءة عملية الاقتناء/التزويد التي تتم داخل المكتبة من خلال قياس معدل دورانها، كما يهدف هذا المؤشر أيضاً لقياس إلى أي مدى تقوم المكتبة بدورها نحو توفير المواد الأكثر طلبا والتي تلبي رغبات معظم المستفيدين.

المجال: يصلح للتطبيق في جميع المكتبات التي تقوم بعمليات اقتناء/ تزويد.

التعريف: معدل دوران الأوعية الجديدة في المكتبة والتي مر على وجودها أكثر من سنة وأقل من سنتين.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: إجمالي عدد إعارات المواد الجديدة التي تم تزويد المكتبة بها والتي مر على وجودها أكثر من سنة وأقل من سنتين، و/أو إجمالي إعارات المواد الجديدة لفئة موضوعية.

ب: إجمالي عدد المواد الجديدة التي تم تزويد المكتبة بها والتي مر على وجودها أكثر من سنة وأقل من سنتين، و/أو إجمالي عدد المواد الجديدة لفئة موضوعية

تقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: عدد الإعارات للمواد التي تم تزويد مكتبة ما بها، في الفترة أكثر من عام وأقل من عامين 9000 عملية إعارة، بينما بلغ إجمالي عدد المواد 1500 مادة (في نفس الفترة).

(أ ÷ ب) × 100،

حيث

أ: إجمالي إعارات المواد الجديدة.

ب: إجمالي عدد المواد الجديدة التي تم تزويد المكتبة.

9000 ÷ 1500= 6 مرات



إذاً، معدل دوران المواد الجديدة = 6 مرات.

وهو معدل جيد جداً يوحي بأن عمليات الاقتناء/التزويد تتم وفقاً لمنهجية علمية وأنها تراعي اهتمامات المستفيدين

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

يتأثر المؤشر بالعوامل الأتية:

1- ميزانيات التزويد.

2- كفاءة العاملين في قسم التزويد.

3- المستوى الاقتصادي لمجتمع المستفيدين بالمكتبة.

28. النسبة المئوية للإعارات للمواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي الإعارات. (فريق العمل)

Percentage of circulations of the digital items.

الهدف: يهدف هذا المؤشر لتقييم اقبال المستفيدين على المواد الإلكترونية/الرقمية ورقمنة الوثائق والتحول الرقمي بصفة عامة، وكذلك تقييم توفير المكتبة لمقتنيات غير تقليدية.

المجال: يصلح للتطبيق في جميع المكتبات التي تقدم خدمة الإعارة و/أو الاطلاع الداخلي.

التعريف: النسبة المئوية لإعارات المواد الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة التي يقوم بها المستفيدون إلى إجمالي الإعارات بالمكتبة خلال فترة محددة، وفي الغالب عام كامل.

الطريقة / المعادلة:

يتم حساب عدد إعارات المواد الرقمية/المرقمنة/الإلكترونية ويقسم على إجمالي عدد الإعارات بالمكتبة خلال نفس الفترة، ويتم حساب النسبة بالمعادلة الآتية:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد إعارات المواد الرقمية/المرقمنة/الإلكترونية خلال فترة محددة.

ب: إجمالي عدد الإعارات خلال نفس الفترة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: خلال شهر قام المستفيدون بعدد 10000 إعارة من المواد الرقمية/الإلكترونية، بينما بلغ عدد إعارات المواد التقليدية 30000 إعارة.

فما النسبة المئوية لإعارة المواد الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة إلى إجمالي إعارات المواد؟





أ: عدد إعارات المواد الرقمية/المرقمنة/الإلكترونية=10000

ب: إجمالي عدد إعارات المواد= عدد إعارات المواد الرقمية/المرقمنة/الإلكترونية + التقليدية (المطبوعة)

=40000=30000+10000

(أ ÷ ب) × 100 حيث

أ= 10000

ب= 40000

10000 ÷ 40000= 25%

إذاً النسبة المئوية لإعارة لمواد الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة إلى إجمالي إعارات المواد = 25 %

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

يتأثر المؤشر بعدد من العوامل، مثل:

1. نسبة التزويد بالمقتنيات التقليدية.
2. اقبال المستفيد على المواد الرقمية والاتجاه نحو التحول الرقمي.
3. نسبة التزويد بالمقتنيات الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة.

- الوصول

29. زيارات المكتبة لكل فرد

Library Visits per Capita

الهدف: تقييم مدى نجاح المكتبة في جذب المستفيدين لخدماتها.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات ذات السكان المحددين الذين يتم خدمتهم.

يمكن المقارنة بين المكتبات إذا تم مراعاة الاختلافات في مهمة المكتبة والعوامل الاجتماعية والاقتصادية في السكان.

التعريف:

العدد الإجمالي للزيارات إلى المكتبة، سواء كانت فعلية أو افتراضية، خلال عام كامل مقسومًا على إجمالي عدد الأشخاص المراد خدمتهم من بين السكان.

في هذا المؤشر، الزيارة هي عملية دخول مباني المكتبة أو الوصول إلى موقع الويب الخاص بالمكتبة من أجل استخدام إحدى الخدمات التي تقدمها المكتبة.





- **الطريقة/الطرق:**

الطريقة الأولى: استخدم بابًا دوارًا أو جهازًا مشابهًا لحساب عدد الأشخاص الذين يغادرون المكتبة أو يدخلون إليها تلقائيًا. احسب المداخل أو المخارج، وليس كليهما.

احسب عدد الزيارات الافتراضية إلى موقع المكتبة على الويب.

عدد زيارات المكتبة للفرد هو: (أ ÷ ب)، حيث

أ: العدد الإجمالي التقديري للزيارات الفعلية بالإضافة إلى المكتبة الافتراضية في عام كامل.

ب: عدد الأشخاص المراد خدمتهم من بين السكان.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح أو لأقرب رقم عشري إذا كان أقل من 10.

الطريقة الثانية: حساب عدد الأشخاص الذين يدخلون أو يغادرون المكتبة خلال فترة أخذ عينات واحدة أو أكثر. قم بحساب دخول أو خروج واحد فقط، وليس كلاهما. احسب الزيارات الافتراضية لنفس فترة أخذ العينات. يتم تحديد عدد وطول الفترات من قبل مستخدم المؤشر. تقدير العدد الإجمالي للزيارات لسنة واحدة عن طريق الاستقراء/الاستنتاج، باستخدام المعلومات المتاحة حول الاختلافات خلال العام.

ملاحظة: تستخدم المكتبات العامة عادة فترة واحدة مدتها أسبوع واحد؛ المكتبات الأكاديمية، فترتان أو أكثر تعكسان دورة الأنشطة الأكاديمية.

عدد زيارات المكتبة للفرد هو

(أ ÷ ب)

حيث

أ: العدد الإجمالي لزيارات المكتبة الفعلية والافتراضية (الباب الدوار + الزيارات الافتراضية الخارجية) في عام كامل.

ب: عدد الأشخاص المراد خدمتهم من بين السكان.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح أو لأقرب رقم عشري إذا كان أقل من 10.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى. عادة ما تعتبر الدرجة العالية جيدة.

إذا تم استخدام باب دوار، فقد يكون العدد مرتفعًا جدًا نظرًا لتضمين الموظفين وغيرهم من غير المستخدمين، أو لأن المستفيدين يضطرون إلى الخروج وإعادة الدخول لأسباب متنوعة.

يمكن أن يعتمد التقاط الزيارات الافتراضية على عوامل، مثل طريقة الحساب والبرامج المستخدمة.

في حالة وجود قدر كبير من الاختلاف الموسمي، يجب إجراء الحساب لفترات زمنية أقصر يكون الاستخدام خلالها أكثر انتظامًا.

المؤشرات ذات الصلة

- التكلفة لكل زيارة مكتبة.

الحدان الأدنى والأقصى:

- **الحد الأدنى**: 5.1 زيارة.
- **الحد الأقصى**: 6.1 زيارة.

مثال: مكتبة ما، بلغ عدد الزيارات الفعلية لمبنى المكتبة والمكتبات المتنقلة التابعة لها 120000 زيارة، بينما كان عدد أفراد المجتمع المستهدف 100000 فرد.

معدل زيارات المستفيدين للمكتبة في العام = أ ÷ ب

معدل زيارات المستفيدين للمكتبة في العام = 120000 ÷ 100000

إذاً معدل زيارات المستفيدين للمكتبة في العام = 1.2 زيارة.

قد يتأثر هذا المؤشر بعدد المكتبات العامة في المنطقة والحي المستهدف. وكذلك ثقافة المجتمع وتأثير المكتبة عليه، طبيعة وبيئة المجتمع المستهدف، ولا يناسب هذا المؤشر المكتبات التي تقدم خدماتها للمستفيدين عن طريق تلقي طلباتهم بوسائل إلكترونية أو عبر الهاتف، أو المكتبات التي تعمل في مجتمع متنوع لا ينتمي إلى الأفراد المطلوب خدمتهم.

30. النسبة المئوية للمستفيدين من خارج المكتبة

Percentage of External Users

الهدف: تقييم النسبة المئوية لمستخدمي المكتبة الذين لا ينتمون إلى السكان المستهدف خدمتهم، وبالتالي، قياس أهمية المكتبة للتعلم والثقافة في المنطقة وتأثيرها وجاذبيتها خارج منطقة خدمتها.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات التي تخدم المستخدمين الخارجيين.

التعريف: النسبة المئوية لمستخدمي المكتبة الخارجيين من إجمالي مستخدمي المكتبة.

يُعرّف المستخدم الخارجي في هذا المؤشر على أنه: مستعير خارجي نشط، مستخدم خارجي مسجل قام باستعارة مادة واحدة على الأقل خلال فترة التقرير.

بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي، يشمل هذا عادةً المستخدمين الذين ليسوا أعضاءً في هيئة التدريس والمهنيين أو الطلاب. بالنسبة للمكتبات العامة، سيكون هؤلاء عادة السكان من خارج المنطقة القانونية الخدمة.

الطريقة / المعادلة:

احسب عدد المستعيرين النشطين من خارج المكتبة، وإجمالي عدد المستعيرين النشطين في وقت محدد، عادةً في نهاية العام.

النسبة المئوية للمستخدمين الخارجيين هي:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

حيث

أ: عدد المستعيرين النشطين من خارج المكتبة.

ب: إجمالي عدد المستعيرين النشطين.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تشير الدرجة الأعلى إلى أهمية المكتبة وجاذبيتها بما يتجاوز عدد سكانها المراد خدمتهم، ويمكن أن تعكس مدى صلة خدمات المكتبة بجمهور أوسع. على أية حال يعتبر هذا الأمر جيدًا اعتمادا على مهمة المكتبة وأهدافها.

يمكن أن يوفر المؤشر معلومات عن ضعف خدمة المكتبة في بعض المجالات، والتطورات المحتملة أو المطلوبة في مجالات أخرى.

يمكن أيضًا استخدام المؤشر لتقدير عبء عمل المكتبة في منطقة المستخدمين الخارجيين.

المؤشرات ذات الصلة

- نصيب الفرد من الإعارة
- النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين تم الوصول إليهم.
- النسبة المئوية لإجمالي إعارات المكتبة للمستخدمين الخارجيين.

مثال: قام عدد 1000 عضو نشط من خارج نطاق خدمة المكتبة ب**الاستعارة** من المكتبة خلال مدة الستة شهور الماضية، في حين بلغ إجمالي عدد المستعيرين النشطين 10.000 عضو.

كيف يتم حساب نسبة المستفيدين من خارج المكتبة؟

الطريقة:

(أ) = عدد المستعيرين النشطين من خارج المكتبة = 1000.

(ب) = إجمالي عدد المستعيرين النشطين = 10.000.

نسبة المستفيدين من المكتبة من خارج نطاق المجتمع المستهدف = (أ ÷ ب) × 100

نسبة المستفيدين من المكتبة من خارج نطاق المجتمع المستهدف = (1000 ÷ 10.000) × 100

إذاً نسبة المستفيدين من المكتبة من خارج نطاق المجتمع المستهدف = 10 % تقريباً.

31. النسبة المئوية لإجمالي إعارات المكتبة لمستخدمين خارجيين

Percentage of the Total Library Lending to External Users

الهدف: تقييم مدى استخدام خدمات اعارة المكتبة من قبل مستخدمين خارجيين؛ وبالتالي للإشارة إلى جاذبية مجموعات المكتبة للمستخدمين من خارج السكان المستهدف خدمتهم.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات التي تقدم خدمات الإعارة لمستخدمين من خارج السكان المستهدف خدمتهم

التعريف: النسبة المئوية لإجمالي اعارة المكتبة لغير الأعضاء من السكان المستهدف خدمتهم.

بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي، يشمل هذا المؤشر عادةً المستخدمين الذين ليسوا أعضاءً في هيئة التدريس والمهنيين أو الطلاب. بالنسبة للمكتبات العامة، سيكون هؤلاء عادة السكان خارج منطقة الخدمة القانونية (السلطة).

الإعارة هي معاملة إقراض أو تسليم مباشر لعنصر في شكل غير إلكتروني (مثل كتاب)، أو مستند إلكتروني على وسيط مادي (مثل قرص مضغوط) أو جهاز آخر (مثل قارئ الكتاب الإلكتروني)، أو نقل وثيقة إلكترونية لمستخدم واحد لفترة زمنية محدودة (مثل الكتاب الإلكتروني).

ملاحظة1: تُستبعد التجديدات، ولكن يمكن حسابها بشكل منفصل.

ملاحظة 2: تشمل الإعارات تلك المسجلة داخل المكتبة (الإعارات في الموقع).

ملاحظة 3 - تشمل الإعارات نسخ الوثائق المقدمة بدلاً من الوثائق الأصلية (بما في ذلك الفاكس) ونسخ الوثائق الإلكترونية التي أعدها موظفو المكتبة للمستخدم.

ملاحظة 4 يتم تضمين اعارات الوثائق في شكل مادي للمستخدمين عن بعد.

ملاحظة 5 يتم احتساب النقل الإلكتروني الوسيط (عبر وسائط) للوثائق كتسليم إلكتروني للمستندات إذا كان استخدامها مسموحًا به لفترة غير محدودة. وهذا يشمل الإرسال إلى أفراد من السكان المقرر خدمتهم



الطريقة / المعادلة:

احسب عدد الإعارات للمستخدمين الخارجيين وعدد إجمالي اعارات المكتبة. يجب أن يكون نظام المكتبة قادرًا على أن يحسب بشكل منفصل عدد الإعارات للمستخدمين الخارجيين والإعارات للمستخدمين من السكان المستهدف خدمتهم.

النسبة المئوية لإجمالي إعارة المكتبة للمستخدمين الخارجيين هي

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد الإعارات المقدمة للمستخدمين الخارجيين

ب: العدد الإجمالي للإعارات.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح

مثال: مكتبة ما بلغ إجمالي عدد الإعارات إلى 109000 عملية إعارة خلال عام، وبلغ عدد الإعارات لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف خدمته خلال العام نفسه 22000 عملية إعارة. كيف يتم حساب النسبة المئوية لأوعية المعلومات المعارة لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف؟

(أ): عدد الإعارات لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف خلال العام نفسه = 22000

(ب): عدد الإعارات خلال عام = 109000

النسبة المئوية لأوعية المعلومات المعارة لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف = أ ÷ ب × 100 = (22000 ÷ 109000) × 100

إذاً النسبة المئوية لأوعية المعلومات المعارة لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف خلال عام لتلك المكتبة = 20.1 %، أي 20% تقريباً

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح في بين 0 و100.

يشير المعدل المرتفع إلى أن المكتبة تقدم قدرًا كبيرًا من الخدمات للمستخدمين من خارج السكان المراد خدمتهم. سيكون هذا الأمر جيدا اعتمادا على مهمة المكتبة وأهدافها.

يتأثر المؤشر بمدى سماح سياسة المكتبة بتقديم الخدمات للمستخدمين الخارجيين.

المؤشرات ذات الصلة:

- معدل الإعارات لكل مستفيد نشط.
- معدل الإعارات لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف.
- معدل دوران أوعية المعلومات.



32. عدد الأحداث / الأنشطة / البرامج مقابل المجتمع المستهدف.

The number of events, activities, or programs to the target audiences.

الهدف: يهدف هذا المؤشر إلى قياس قيام المكتبة بمجموعة من الأنشطة المتعلقة بخدمات المكتبة، وأوعية المعلومات التي تثري حياة أفراد المجتمع المستهدف.

المجال: جميع أنواع المكتبات.

التعريف: عدد أحداث وأنشطة وبرامج المكتبة الموجهة لأفراد المجتمع المستهدف للمكتبة.

أحداث المكتبة عبارة عن سلسلة متواصلة أو أنشطة أو برامج يقدمها العاملون بالمكتبة، بأنفسهم أو بالتعاون مع جهات ومنظمات أخرى، وهي دائماً تتعلق بالخدمات الخاصة بالمكتبة أو خدمة المجتمع المستهدف. مثل أنشطة الحكي للأطفال، وأنشطة مساعدات الواجبات المدرسية، والحلقات النقاشية للكتب أو أندية القراءة، والأنشطة التربوية المتعلقة بالمقررات الدراسية للمستفيدين مثل فصول المحادثة للغة الإنجليزية، وندوات تثقيف الوالدين.

وبرامج المكتبة هي البرامج التي تقوم بها المكتبة لكن ليس بالضرورة أن تقام داخل جدران المكتبة، وإنما يمكن أن تقام داخل المؤسسات المجتمعية الأخرى مثل المدارس، ودور المسنين، ... إلخ.

الطريقة / المعادلة:

احسب عدد الأحداث/ الأنشطة / البرامج التي قامت بها المكتبة خلال عام مقابل عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمتهم.

النسبة المئوية لإجمالي الأحداث/ الأنشطة / البرامج هي:

(أ ÷ ب)، حيث

أ: عدد الأحداث/ الأنشطة / البرامج المقدمة للمستخدمين.

ب: العدد الإجمالي للمجتمع المستهدف خدمته.

الناتج عدد صحيح

مثال: قامت مكتبة عامة بإقامة 200 حدث/ نشاط / برنامج خلال عام، علمًا بان المجتمع المستهدف للمكتبة 100000 فرد.

أ: عدد الأحداث/ الأنشطة / البرامج المقدمة للمستخدمين=200

ب: العدد الإجمالي للمجتمع المستهدف خدمته=100000

أ ÷ ب= 200÷100000=2÷1000=

1 نشاط لكل 500





جدول (16): مثال عملي لقياس بعض الأنشطة الموجهة لأفراد المكتبة

الحد الأدنى لعدد مرات النشاط	نوعية النشاط	عدد أفراد المجتمع المستهدف
10	نشاط حكي للأطفال	10.000 ≥
10	نشاط حكي للأطفال. يقدم أكثر من مرة أسبوعيا	حتى 30.000
10	نشاط يناسب الكبار والمجتمع متعدد الثقافات.	
10	نشاط تربوي يقدم أكثر من مرة أسبوعياً.	
>10	أنشطة حكي للأطفال. تقدم أكثر من مرة أسبوعياً	حتى 50.000
10	نشاط موجه للشباب.	
10	نشاط يناسب الكبار والمجتمع متعدد الثقافات.	
>10	أنشطة تربوية تقدم أكثر من مرة أسبوعياً	

أمثلة للبرامج والأنشطة التي يمكن أن تقدم بالمكتبة:

برامج محو الأمية للكبار – البرامج والأنشطة الطلابية – محو أمية الكمبيوتر – برامج الصناعة وإدارة الأعمال – العروض المتنوعة – فصول تدريس المحادثة باللغة الإنجليزية – برامج تاريخ الأسر – برامج وأنشطة المرحلة الثانوية – الصفحة الرئيسية لبرامج وخدمات المكتبة – المساعدات في الواجبات المنزلية – التدريب على الإنترنت – البرامج التعليمية لأعضاء المكتبة – ندوات تثقيف الوالدين – أنشطة الحكي للأطفال – برامج للمجموعات متعددة الثقافات – برامج وأنشطة لذوي الاحتياجات الخاصة – نوادي القراءة والحلقات النقاشية للكتب.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح ليس له حد أقصى.

يشير المعدل المرتفع إلى أن المكتبة تقدم قدرًا كبيرًا من الأحداث والأنشطة والبرامج التي تهم المستخدمين المستهدف خدمتهم.

يتأثر المؤشر بمدى سماح سياسة المكتبة بتقديم الخدمات للمستخدمين خارج جدران المكتبة.

المؤشرات ذات الصلة:

- عدد حضور المستخدمين في الدروس التدريبية لكل فرد عدد حضور المستخدمين في الدروس التدريبية لكل فرد.
- حضور المستفيدين لأحداث المكتبة لكل فرد.



ويتأثر المؤشر بالعوامل الآتية:

- مساحة المكتبة.
- حجم وتركيبة المجتمع المستهدف.
- المساحات المادية بالمكتبات التي يمكن أن تستوعب مجموعات من المستفيدين.
- أجهزة تكنولوجيا المعلومات المتوفرة التي يمكن أن تستوعب مجموعات التعلم.
- مهارات وخبرات العاملين بالمكتبة.
- منظمات المجتمعات المحلية ومؤسسات الأعمال المناسبة لإبرام اتفاقيات تعاون هادف.
- الأنشطة التي تقدمها المنظمات المجتمعية الأخرى المماثلة.

33. حضور المستفيدين لأحداث المكتبة لكل فرد

User Attendances at Library Events per Capita

الهدف: تقدير مدى جذب أحداث المكتبة للسكان المستهدف خدمتهم.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا في الغالب على المكتبات العامة، ولكن يمكن أيضًا تطبيقه على المكتبات الأخرى التي تقدم أحداثًا متنوعة لخدمة سكانها.

التعريف: إجمالي عدد الحضور في أحداث المكتبة خلال عام كامل لكل 1000 فرد من السكان. تشمل الأحداث هذا المؤشر الأحداث ذات المقصد الأدبي أو الثقافي أو التعليمي، على سبيل المثال زيارات المؤلفين ومجموعات القراءة والمناقشات الأدبية وورش العمل وما إلى ذلك.

- يمكن أن تكون هناك أحداث مختلفة للأطفال والشباب والكبار.
- يتم تضمين الأحداث التي تنظمها المكتبة فقط.
- تُستبعد المعارض.

قم بتضمين الأحداث التي تم حضورها عبر الإنترنت (أي عبر البث الشبكي webcast أو الندوة عبر الإنترنت webinar أو غيرها من التقنيات).

الطريقة / المعادلة:

قم بحساب عدد الحضور لكل حدث مكتبي، ثم اجمعها على مدار عام

عندما يحضر نفس الشخص أكثر من حدث واحد، يجب احتسابه في كل مرة.

تحديد عدد الأشخاص المستهدف خدمتهم من بين السكان.

عدد حضور المستخدم في فعاليات المكتبة لكل فرد هو

(أ ÷ ب) 1000، حيث

أ: عدد الحضور في أحداث المكتبة.

ب: عدد الأشخاص المراد خدمتهم من بين السكان.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

يمكن استخدام المؤشر بشكل منفصل لأحداث البالغين، الشباب أو الأطفال، إذا كان عدد الأشخاص الذين ينتمون إلى كل مجموعة من السكان المستهدف خدمتهم معروفًا.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

- المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى.
- تشير الدرجة العالية إلى أن الأحداث التي رتبتها المكتبة كانت مناسبة للسكان المراد خدمتهم.
- قد يتم تضمين الحاضرين، الذين لا ينتمون إلى السكان المراد خدمتهم، في الحساب.
- المؤشرات ذات الصلة
- عدد حضور المستخدم لدروس التدريب لكل فرد.

مثال: قام عدد 5500 عضو بحضور أحداث/أنشطة متنوعة قامت بها المكتبة، بينما قام 2150 عضو بحضور الجلسات التفاعلية، في حين بلغ إجمالي عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته 30.000 عضو.

كيف يتم حساب حضور الأعضاء لأحداث المكتبة لكل فرد؟

الطريقة:

يتم حساب عدد الأشخاص الذين حضروا جولات إرشادية، وجلسات تعليمات المكتبة خلال مدة عام، ويتم حساب عدد الذين حضروا الجلسات التفاعلية ونماذج التدريب على الخط المباشر خلال نفس الفترة.

(أ + ب) ÷ ج × 1000

(أ) = عدد الحضور أحداث/أنشطة متنوعة قامت بها المكتبة 4500

(ب) = عدد حضور الجلسات التفاعلية= 2150

(ج) = عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته = 30.000

نسبة حضور الاعضاء لأحداث المكتبة لكل فرد = (أ + ب) ÷ج× 1000

نسبة حضور الاعضاء لأحداث المكتبة لكل فرد =

(4500 + 2150) ÷30000× 1000 =

6650 ÷ 30000 × 1000= 221

إذاً حضور الاعضاء لأحداث المكتبة لكل 1000 فرد =221 من المجتمع المستهدف

ملاحظة: يوضح المؤشر معلومات عن عدم ملاءمة أحداث المكتبة للجمهور في بعض المناطق واحتياجها إلى التطوير في مناطق أخرى.

المؤشرات ذات الصلة:

- عدد حضور المستخدمين في الدروس التدريبية لكل فرد.

34. عدد حضور المستخدمين في الدروس التدريبية لكل فرد

Number of User Attendances at Training Lessons per Capita

الهدف: تقييم نجاح المكتبة في الوصول إلى مستخدميها من خلال توفير دروس تدريبية.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات ذات سكان محددين المستهدف خدمتهم.

التعريف: عدد حضور المستخدمين لدروس التدريب خلال فترة زمنية محددة لكل 1000 من السكان المراد خدمتهم.

يتم تعريف تدريب المستخدم على أنه برنامج تدريبي أنشأته المكتبة مع خطة درس محددة، والتي تهدف إلى نتائج تعليمية محددة لاستخدام المكتبة وغيرها من خدمات المعلومات والتكنولوجيا.

يمكن أن يشمل تدريب المستخدم جولات في المكتبة، أو تدريبًا على التكنولوجيا، أو كخدمة قائمة على الويب للمستخدمين.

الطريقة / المعادلة:

- احسب عدد الأشخاص الذين يحضرون درس المكتبة (وجولات المكتبة إن أمكن) خلال فترة زمنية محددة (عادة عام واحد). يجب تجميع هذه الأرقام في نهاية الفترة.
- احسب عدد الجلسات على وحدات التدريب (التفاعلية) للمكتبة عبر الإنترنت خلال نفس الفترة. يجب تجميع هذه الأرقام في نهاية الفترة. مجموع هذه الأرقام يستخدم للمؤشر.

عدد حضور المستخدم في دروس التدريب لكل فرد هو:

(أ ÷ ب) × 1000، حيث

أ: عدد الحضور في الجلسات التعليمية للمكتبة (والجولات، إن أمكن). يجب أن يشمل عدد الجلسات على وحدات تدريب المكتبة عبر الإنترنت.

ب: عدد السكان المراد خدمتهم.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.





ملاحظة: في بعض الحالات الخاصة، قد ترغب المكتبة في استخدام فئة معينة من السكان المستهدفين (مثل: أعضاء هيئة التدريس وطلاب المستوى الأعلى) لهذا المؤشر.

يتم حساب عدد المستفيدين من كل الدورات التدريبية ذات الصلة **بالخدمات العادية، والخدمات الإلكترونية** خلال **فترة محددة (عام)** وإجمالي مجتمع المستفيدين المستهدف خلال نفس الفترة.

كلما زادت النسبة دلّ على اهتمام المكتبة بتدريب المستفيدين وتوعيتهم، إلا أن ذلك لا يقيم جودة هذا التدريب.

((أ + ب) ÷ ج) × 1000، حيث

أ: عدد المستخدمين بحضور الدورات التدريبية على الخدمات العادية.

ب: عدد الحضور لجلسات برامج التدريب على الخط المباشر للخدمات الإلكترونية.

ج: إجمالي الجمهور المستهدف خدمته.

مثال: قامت مكتبة ما بإقامة عدد من الدروس التدريبية وقام بحضورها عدد **750 مستفيد**، كما قامت بإقامة عدد من الدروس التدريبية عبر الإنترنت قام بحضورها عدد **250 شخص**، في حين بلغ عدد المجتمع المستهدف **200000** فرد. ما نسبة المستخدمين بحضور الدروس التدريبية في المكتبة؟

أ: عدد المستخدمين بحضور الدورات التدريبية على الخدمات العادية= **750**

ب: عدد الحضور لجلسات برامج التدريب على الخط المباشر للخدمات الإلكترونية=**250**

ج: الجمهور الإجمالي المطلوب خدمته=**200000**

((أ + ب) ÷ ج) × 1000

((750+250) ÷200000) × 1000

فإن نسبة المستفيدين من التدريب % = (1000 ÷ 200000) × 1000 = 5 %

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى. يظهر الرقم الأعلى الكفاءة في الوصول إلى المستخدمين من خلال الدروس التدريبية.

يتأثر المؤشر بمقدار/ كمية التدريب الذي تقدمه المكتبة. لا يسمح المؤشر بتقييم جودة برنامج التدريب ولا تقييم للإنفاق الأمثل على الأنشطة التدريبية.

المؤشرات ذات الصلة:

- حضور المستخدمين لأحداث/أنشطة المكتبة لكل فرد.

قد يتأثر المؤشر بعدد من العوامل، مثل:

- طلبات المستفيدين.
- كم الدورات التدريبية التي تقدمها المكتبة.
- مدى الوصول إلى المستفيد والاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

التسهيلات خدمات

35. معدل إشغال أماكن المستخدم

User Places Occupancy Rate

الهدف: تقييم معدل الاستخدام الإجمالي لأماكن المستخدمين المخصصة للقراءة والعمل في المكتبة، من خلال تقدير نسبة الأماكن المستخدمة في أي وقت معين.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات المزودة بمرافق القراءة والعمل.

يمكن إجراء القياس في أوقات محددة من اليوم أو الأسبوع أو السنة، على سبيل المثال أوقات الذروة أو خارج أوقات الذروة. يجب ذكر ذلك بوضوح عند استخدام المؤشر.

التعريف: النسبة المئوية التي لأماكن المستخدمين قيد الاستخدام وقت الفحص. لا يتم تضمين أماكن المستخدم المحجوزة حصريًا لاستخدام الموظفين.

يتم تضمين أماكن المستخدمين في المقصورات، في غرف الندوات والدراسة والأقسام السمعية والبصرية وأقسام الأطفال في المكتبة، وأماكن الجلوس غير الرسمية في الصالات، ومناطق المجموعات.

تُستبعد الأماكن في القاعات والمحاضرات والمسارح السمعية المخصصة لجمهور المناسبات الخاصة. تُستبعد أيضًا مساحة الأرضية والوسائد التي يمكن للمستخدمين الجلوس عليها.

الطريقة / المعادلة:

قم بعمل مسح لأماكن المستخدم المتوفرة للقراءة والعمل، سواء مع أو بدون معدات في الوقت المحدد.

احسب عدد أماكن المستخدم قيد الاستخدام.

معدل إشغال أماكن المستخدم هو

(أ ÷ ب) × 100 حيث

أ: عدد أماكن المستخدم قيد الاستخدام.

ب: هو العدد الإجمالي لأماكن المستخدم المتوفرة.

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح.



أماكن المستخدم التي تظهر أدلة على استخدامها، مثل المعاطف والحقائب والدفاتر وما إلى ذلك المودعة في الأماكن، يتم حسابها على أنها قيد الاستخدام، حتى لو كان المستخدم غائبًا. نظرًا للتغير المتأصل في المؤشر، يمكن الوصول إلى مؤشر أكثر دقة عن طريق قياس معدل إشغال أماكن المستخدم على فترات عشوائية على مدى فترة زمنية ثم حساب متوسط معدل الإشغال (باستخدام المجموع التراكمي لأماكن المستخدم قيد الاستخدام، مقسومًا على المجموع التراكمي لأماكن المستخدم المتوفرة، مضروبًا في 100).

مثال: مكتبة عامة تم عمل حصر للمقاعد المشغولة فوجد أنها 37 مقعد، في حين تملك المكتبة عدد 100 مقعد متاح للمستخدمين داخل قاعات المكتبة. فما نسبة شغل المقاعد داخل المكتبة؟

معدل إشغال أماكن المستخدم هو

أ: عدد أماكن المستخدم قيد الاستخدام= 37

ب: هو العدد الإجمالي لأماكن المستخدم المتوفرة= 100

(أ ÷ ب) × 100 = 37÷100= 37%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح من 0 و 100. ويقدر احتمالية استخدام مكان تم اختياره عشوائيًا في أي وقت، أو في الأوقات المحددة، وتعد النسبة العالية لشغل المقاعد مؤشر سلبي وليس إيجابي؛ ويفضل ألا تزيد النسبة عن 90%.

قد يتأثر المؤشر بعدد من العوامل، مثل:

- مساحة المكتبة.
- أنشطة المكتبة.
- النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين تم الوصول إليهم.

عام

36. النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين تم الوصول إليهم

Percentage of the Target Population Reached

الهدف: تقييم نجاح المكتبة في الوصول إلى السكان المستهدفين.

ملاحظة: يمكن أن يكون السكان المستهدفون هم السكان الذين ستخدمهم المكتبة، أو مجموعة معينة ضمن هذا المجتمع (على سبيل المثال: ذوي الهمم الذين يحتاجون خدمات مكتبية خاصة)، أو بعض المجموعات الأخرى التي تهدف المكتبة خدمتهم.

المجال

ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات.

يمكن استخدام المؤشر لمقارنة المكتبات التي تهدف إلى خدمة مجموعات مستهدفة مماثلة، بشرط استخدام نفس الطريقة لحساب المؤشر.

التعريف

نسبة السكان المستهدفين الذين يستخدمون خدمات المكتبة.

يمكن للمستخدم في هذا المؤشر، أن يكون فردًا أو هيئة (منظمة أو مؤسسة أو شركة).

الطريقة / الطرق:

1) اختر عينة عشوائية من السكان المستهدفين. اسأل كل شخص في العينة عما إذا كان قد زار المكتبة، أو استخدم خدمات المكتبة بطرق أخرى، خلال العام الماضي. النسبة المئوية للسكان المستهدفين التي تم الوصول إليها هي

(أ ÷ ب) × 100

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم".

ب: العدد الإجمالي للأشخاص الذين أجابوا.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح

2) باستخدام سجلات نظام إلكتروني، احسب عدد المستخدمين (المنتمين إلى السكان المستهدفين) الذين استعاروا مادة/وثيقة خلال العام الماضي.

تقدير عدد الأشخاص في المجموعة المستهدفة.

النسبة المئوية للسكان المستهدفين التي تم الوصول إليها هي

(أ ÷ ب) × 100

حيث

أ: عدد المستعيرين النشطين المنتمين إلى السكان المستهدفين.

ب: العدد الإجمالي للأشخاص في المجموعة المستهدفة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح

نظرًا لأنه لا يتم أخذ جميع الاستخدامات من قبل الأفراد في الاعتبار، يمكن أن ينتج عن هذه الطريقة درجة أقل من النسبة المئوية الحقيقية.



مثال: بلغ عدد المستعيرين المنتمين للمجتمع المستهدف بمكتبة عامة ما، 17900 فرد، بينما بلغ عدد أفراد المجتمع المستهدف 200000 فرد. كيف يتم حساب النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين تم الوصول إليهم ؟

أ = 17900 فرد

ب = 200000 فرد

نسبة السكان المستهدفين الذين تم الوصول اليهم = (أ ÷ ب) × 100

نسبة السكان المستهدفين الذين تم الوصول اليهم = (17900 ÷ 200000) × 100

إذاً النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين تم الوصول إليهم=8.95% أي 9 % تقريبا

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. تعتبر الدرجة الأعلى عادة أفضل من الدرجة الأقل، ولكن الدرجة المنخفضة نسبيًا يمكن اعتبارها مرضية من وجهة نظر مكتبة معينة، على سبيل المثال مع نوع معين من السكان المستهدفين.

يمكن أن تتأثر نسبة السكان المستهدفين الذين يستخدمون المكتبة الأكاديمية/العامة/المدرسية بعدة عوامل، العديد منها خارج تأثير المكتبة. ومن الأمثلة على ذلك التركيب الديموغرافي للسكان المستهدفين، ومستوى التحضر، ومستوى التعليم، وخصائص المؤسسات التي يتم خدمتها (مثل طرق التدريس، ومستوى الدعم المالي للطلاب)، وعادات شراء الكتب، والمسافات الجغرافية بين المكتبات والمستخدمين، والظروف الاجتماعية العامة، المناخ الاقتصادي، إلخ.

يجب أن تكون النتيجة حساسة/ مؤثرة للترويج الفعال لخدمات المكتبة، بالإضافة إلى تحسين الخدمات المقدمة.

المؤشرات ذات الصلة

- عدد زيارات المكتبة للفرد.
- معدل دوران الأوعية.
- الأوعية المعارة لكل فرد.

37. رضا المستفيدين

User Satisfaction

الهدف: تقييم درجة رضا المستخدمين عن خدمات المكتبة ككل أو عن خدمات مختلفة في المكتبة.

المجال: ينطبق هذا المؤشر على جميع المكتبات





يمكن مقارنة نفس المكتبة عبر نقاط زمنية مختلفة. يصعب المقارنة بين المكتبات المختلفة، بشكل عام، ولا تصلح إلا إذا كانت الظروف والأسئلة والإجراءات متطابقة. يتوفر عدد من استطلاعات رضا المستخدمين لكل من المكتبات العامة والأكاديمية، والتي يمكن استخدامها للمقارنة بين المكتبات ذات المهام المماثلة عند استخدام نفس الاستبيان وعمليات المسح.

يمكن استخدام المؤشر لتقييم مدى رضا فئات معينة من المستخدمين، على سبيل المثال الطلاب الجامعيين أو أعضاء هيئة التدريس أو كبار السن.

يمكن استخدام المؤشر لقياس تصورات المستخدمين لأي من الخدمات العامة للمكتبة. على سبيل المثال:

- ساعات العمل.
- مرافق الدراسة.
- توافر الوثائق.
- خدمة الإعارة بين المكتبات.
- الخدمة المرجعية والاستفسارات.
- تدريب المستخدم.
- سلوك موظفي المكتبة.
- خدمة المكتبة ككل.

يمكن أيضًا تقييم جوانب مختلفة من الخدمات الفردية في نفس الدراسة المسحية الاستقصائية.

التعريف: متوسط التقييم من قبل مستخدمي خدمات المكتبة ككل أو لخدمات مختلفة في المكتبة.

يجب أن يكون التصنيف عبارة عن مقياس رقمي، إما:

- مقياس من أربع نقاط، من 1 إلى 4، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.
- مقياس من خمس نقاط، من 1 إلى 5، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.
- مقياس من سبع نقاط، من 1 إلى 7، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.

الطريقة/المعادلة

هناك طرق مختلفة ومتنافسة لقياس رضا المستفيدين. الطريقة الأكثر استخداما هي طريقة القياس المباشر، حيث يقوم المستخدمون بتقييم الخدمات وخصائصها من خلال رضاهم وأهمية الخدمات لهم على مستويات مختلفة. نهج آخر معروف في قطاع المكتبات هو نموذج التوقع (عدم تأكيد المتوقع)[2] في المتغيرات المختلفة. يقارن المستخدمون المنتج الفعلي وأداء الخدمة بتوقعاتهم السابقة. في

2 نظرية التوقع (المعروفة أيضًا باسم نظرية التوقع - عدم التأكيد Expectancy-Disconfirmation Theory) هي النظرية الأكثر قبولًا على نطاق واسع فيما يتعلق بعمليات إرضاء العملاء.



الحالات التي يتم فيها تلبية توقعات المستخدم أو حتى تجاوزها، يكون المستخدم راضياً. هذا النهج يسمى أيضاً "تحليل الفجوة".

1) طريقة القياس المباشر

صمم استبيانًا بسيطًا يسرد الخدمات المحددة و/أو جوانب الخدمات التي سيتم تقييمها. يتم توفير مقياس من أربع أو خمس أو سبع نقاط بشكل عام للإجابة على الأسئلة. يجب استخدام نفس المقياس في جميع أجزاء الاستبيان.

يمكن أيضًا تضمين أسئلة حول حالة المستخدم في الاستبيان. فئات متنوعة من المستفيدين لديهم احتياجات مختلفة، لذلك يمكن تحليل البيانات لتحديد مدى ارتباط الرضا بهذه المتغيرات.

اختر عينة عشوائية من المستخدمين واطلب منهم ملء الاستبيان. يمكن جمع البيانات عن طريق استبيان بريدي أو استبيان إلكتروني أو مقابلة وجهاً لوجه أو عن طريق مقابلة هاتفية، حسب الاحتياج.

متوسط رضا المستخدم عن كل خدمة أو جانب من جوانب الخدمة هو

(أ ÷ ب)

حيث

أ: مجموع قيم كل خدمة أشار إليها المستخدمون.

ب: عدد الأشخاص الذين يجيبون على الأسئلة.

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

يتم حساب هذا المؤشر والإبلاغ عنه بشكل منفصل لكل سؤال في الاستبيان.

لكل خدمة، قم أيضًا بحساب التكرار الذي تظهر به كل قيمة، ثم احسب النسبة المئوية لكل قيمة. يوضح هذا التحليل الإضافي كيف يتم توزيع تصورات/توقعات المستخدمين عبر نطاق من الاحتمالات.

يمكن استخدام مجموعة محددة من الأسئلة في الاستبيان لتحديد مصادر معينة لعدم الرضا، ولتحديد الأهمية النسبية للخدمات المختلفة.

2) طريقة تحليل الفجوة

يمكن استخدام تحليل الفجوات لدراسة عوامل التشغيل التي تؤثر على رضا العملاء. يوضح تحليل الفجوة مدى نجاح المكتبة في الاستجابة لتوقعات العملاء. يوفر معلومات إضافية مُقارنةً بطريقة القياس المباشر.

يسرد الاستبيان الخدمات المحددة و/أو جوانب الخدمات التي سيتم تقييمها. يُطلب من المستخدمين تقييم الخدمة التي يرغبون في تلقيها والخدمة التي يتلقونها حاليًا. بشكل عام، يتم توفير مقياس من

أربع أو خمس أو سبع نقاط للإجابة على الأسئلة. يجب استخدام نفس المقياس في جميع أسئلة الاستبيان.

يمكن أيضًا تضمين أسئلة حول حالة المستخدم في الاستبيان. لدى الفئات المختلفة من المستخدمين احتياجات مختلفة، لذلك يمكن تحليل البيانات لتحديد مدى ارتباط الرضا بهذه المتغيرات.

اختر عينة عشوائية من المستخدمين واطلب منهم تعبئة الاستبيان. يمكن جمع البيانات عن طريق استبيان بريدي أو استبيان إلكتروني أو مقابلة وجهاً لوجه أو مقابلة هاتفية، حسب الحاجة.

متوسط رضا المستخدم عن كل خدمة أو جانب من جوانب الخدمة هو

(أ ÷ ب)

حيث

أ: مجموع قيم كل خدمة حالية تلقاها وأشار إليها المستخدمون.

ب: عدد الأشخاص الذين يجيبون على الأسئلة.

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

يتم حساب هذا المؤشر والإبلاغ عنه بشكل منفصل لكل سؤال في الاستبيان.

لكل خدمة، قم أيضًا بحساب التكرار الذي تظهر به كل قيمة. ثم احسب النسبة المئوية لكل قيمة. يوضح هذا التحليل الإضافي كيف يتم توزيع توقعات المستخدمين عبر نطاق من الاحتمالات.

يمكن استخدام مجموعة محددة من الأسئلة في المسح لتحديد مصادر معينة لعدم الرضا، ولتحديد الأهمية النسبية للخدمات المختلفة. يمكن استخدام الأسئلة المتعلقة بتوقعات المستخدمين من الخدمات المختلفة لتحديد تلك التي يوجد فيها أكبر تفاوت بين التوقع والتجربة.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

لكل خدمة أو جانب من جوانب الخدمة، هذا المؤشر عبارة عن رقم به علامة عشرية واحدة بين 1،4 و 1،5 أو 1،7 اعتمادًا على المقياس المختار.

لتفسير الدرجات، من المهم أن تضع في اعتبارك أن النتائج تستند إلى رأي شخصي لعينة عشوائية من المستخدمين. يمكن أن تؤثر الظروف الفردية في وقت الاستبيان على الإجابات.

يتأثر المؤشر بعدد من العوامل:

الخبرة السابقة للمستفيدين حيث يعد ما يتوقعه المستفيدون عاملاً هاماً فاذا لم يحظ المستفيد من قبل بخدمة ذات جودة عالية فقد يرضى بخدمة أقل، وهذا هو السبب في تعذر المقارنة بين نوع من المكتبات وآخر، وعلى هذا قد تكون تلك الجزئية خادعة بالنسبة للمكتبات فقد يكون هناك مستفيدان تلقيا نفس الخدمة وفي ذات الوقت أحدهما راض والآخر غير راض وذلك لسابق خبرات أحد المستفيدين عن الآخر.



وبالتالي فإن هذا المقياس قد يكون خادعًا بالنسبة للأشخاص قليلي الخبرة في التعامل مع المكتبات، لذا فيجب ألا يُسَر القائمون على المكتبة بهؤلاء المستفيدين بل يجب عليهم أن يقيموا الحالة تقييماً صحيحًا للوصول نحو هدفهم الأكيد لتحسين الخدمة لأقصى درجة من أجل الحصول على رضا المستفيد.

مثال عملي:

- يجب عمل استبيان لقياس رضا المستفيدين لكل خدمة من خدمات المكتبة.

مثال:

لقياس النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب في مكتبة ما:

- نقوم بعمل استبيان يتضمن السؤال التالي: ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟

م	السؤال عن الخدمة	1	2	3	4	5
	ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟					

حيث يشير الرقم (1) إلى أقل نسبة رضا، ويشير الرقم (5) إلى أعلى نسبة رضا

ونفترض أن عدد أعضاء المكتبة الذين أجابوا عن الاستبيان 200 فرد (يفترض ان يتم ضرب هذا الرقم × 5 لنحصل على أعلى درجة رضا) = 1000

وكان عدد الأفراد الذين أجابوا عن كل رقم كالتالي:

الرقم 1 **(أقل نسبة رضا)** = 15 فردًا

الرقم 2 = 35 فردًا

الرقم 3 = 20 فردًا

الرقم 4 = 55 فردًا

الرقم 5 **(أعلى نسبة رضا)** = 75 فردًا

أ = عدد الذين أجابوا برقم (1) × 1 = 15 × 1 = 15

ب = عدد الذين أجابوا برقم (2) × 2 = 35 × 2 = 70

ج = عدد الذين أجابوا برقم (3) × 3 = 20 × 3 = 60

د = عدد الذين أجابوا برقم (4) × 4 = 55 × 4 = 220

هـ = عدد الذين أجابوا برقم (5) × 5 = 75 × 5 = 375

مجموع الدرجات = 15 + 70 + 60 + 220 + 375 = 740

و = مجموع درجات الاستبيان = 740

ز = أعلى درجة رضا= (عدد الأفراد الذين أجابوا على الاستبيان = 200× 5 (اعلى درجة رضا))= 1000

إذاً متوسط رضا المستخدم عن كل خدمة أوجانب من جوانب الخدمة هو: (أ ÷ ب)، حيث

أ: مجموع قيم كل خدمة حالية تلقاها وأشار إليها المستخدمون.

ب: عدد الأشخاص الذين يجيبون على الأسئلة.

= 740 ÷ 200 = 3.7

كما يمكن حساب النسبة المئوية لرضا المستفيدين كالآتي: (و ÷ ز) × 100

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (740 ÷ 1000) × 100

إذاً النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب بتلك المكتبة = 74 %

ملاحظة: لقياس رضا المستفيدين عن مجموعة من خدمات المكتبة يمكن عمل استبيان واحد شامل تلك الخدمات جميعاً.

38. الرغبة في العودة.

Willingness to Return

الهدف: يقوم مؤشر الأداء بتقييم فعالية المعاملة المرجعية من خلال رغبة المستخدم في العودة إلى المكتب المرجعي (أو إلى خدمة مرجعية افتراضية).

المجال: المؤشر مناسب لجميع المكتبات ذات الخدمة المرجعية.

يمكن المقارنة بين المكتبات ذات المهام والأهداف المتشابهة إذا تم تقديم نوع مماثل من الخدمات المرجعية.

المؤشر قابل للتطبيق للخدمة المرجعية التقليدية وجها لوجه وللخدمة المرجعية الافتراضية.

التعريف: النسبة المئوية للمعاملات المرجعية التي يصرح المستخدمون بعدها بأنهم على استعداد للعودة إلى المكتب المرجعي (إلى الخدمة المرجعية الافتراضية) بسؤال آخر.

ملاحظة 1: يمكن للأسئلة المرجعية أن تنظر في الحقائق أو الوثائق أو النصائح حول مصادر موضوع المستخدم.

ملاحظة 2: يمكن أن يعالج سؤال مرجعي واحد عدة قضايا/ مسائل.



ملاحظة 3: يمكن طرح السؤال بوسائل متعددة: شخصيًا أو عن طريق الهاتف أو البريد العادي أو الفاكس أو الوسائط الإلكترونية (عبر البريد الإلكتروني أو موقع المكتبة الإلكتروني أو آليات الاتصال الشبكي الأخرى).

من الضروري ألا تتضمن المكتبات أسئلة إعلامية (توجيهية وإدارية)، على سبيل المثال، لتحديد مكان الموظفين أو المرافق، فيما يتعلق بمواعيد العمل أو حول التعامل مع التجهيزات مثل الطابعات أو محطات الكمبيوتر.

ملاحظة 4: يمكن تسليم الأسئلة المرجعية الافتراضية عن طريق البريد الإلكتروني أو نماذج الويب.

لا يقيم هذا المؤشر سرعة العملية المرجعية أو دقة الإجابات المرجعية.

الطريقة /المعادلة

أ: مستخدمو الخدمة المرجعية الفعليين

يتم استجواب المستخدمين الفعليين بعد مقابلة مرجعية وجهاً لوجه أو عبر الهاتف في مقابلة متابعة أو استطلاع بعد إجراء معاملة مرجعية في خدمة مرجعية افتراضية، يتم تقديم استطلاع ويب. يجيب المستخدمون على سؤال حول رغبتهم في العودة.

- بناءً على تجربة هذه المعاملة المرجعية، إذا كان لديك الخيار، فهل ستعود إلى مكتب خدمة المراجع (هذه الخدمة المرجعية الافتراضية) مرة أخرى بسؤال آخر؟

يتم احتساب الرغبة في العودة كما هو موضح في المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم".

ب: العدد الإجمالي للأشخاص المجيبين.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

ب: طريقة المستخدم الوكيل

يسأل المستخدمون الوكلاء أو البدلاء سؤالًا مرجعيًا وجهاً لوجه أو عبر الهاتف في مكتب خدمة المراجع (في الخدمة المرجعية الافتراضية). يلاحظون سلوك الموظفين وجميع الظروف المتعلقة بالمعاملة المرجعية.

بعد العملية المرجعية، يجيب المستخدمون الوكلاء على السؤال المتعلق باستعدادهم للعودة.

- بناءً على تجربة هذه العملية المرجعية، إذا كان لديك الخيار، فهل ستعود إلى مكتب خدمة المراجع (هذه الخدمة المرجعية الافتراضية) مرة أخرى بسؤال آخر؟

يتم احتساب الرغبة في العودة كما هو موضح في المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم".

ب: العدد الإجمالي للأشخاص المجيبين.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

من أجل معرفة المزيد عن أسباب الرغبة أو عدم الرغبة في العودة، يمكن للمكتبات طرح المزيد من الأسئلة مثل:

- هل كان من السهل الوصول إلى أمين المكتبة المرجعية (الخدمة الافتراضية)؟
- هل أظهر أمين المكتبة المرجعية كفاءة؟
- هل قام أمين المكتبة المرجعية بطرح سؤال واحد على الأقل لمعرفة المزيد عن احتياجاتك من المعلومات؟
- إذا تمت إحالتك إلى مصدر، سواء داخل المكتبة أو خارجها، فهل تحقق أمين المكتبة مما إذا كنت قد حصلت على إجابة مفيدة؟
- هل سألك أمين المكتبة أخيرًا ما إذا كانت المعلومات المقدمة تلبي احتياجاتك من المعلومات بالكامل؟

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهذا يعني أن نسبة عالية من التعاملات المرجعية كانت ناجحة وفقًا لتصنيف المستخدمين الفعليين أو الوكلاء.

إذا كانت الدرجة منخفضة، يمكن للمكتبة تحديد الأسباب من خلال الجوانب التي صنفها المستخدمون. يمكن أن يكون رد الفعل هو تنظيم تدريب الموظفين على مهارات التعامل مع الآخرين.



3. الكفاءة

المجموعات

39. التكلفة لكل استخدام لمجموعات المكتبة

Cost per Collection Use

الهدف: يهدف المؤشر لتقييم تكاليف المكتبة لكل استخدام للمجموعات وبالتالي فعالية تكلفة خدمات المكتبة.

المجال: المؤشر مناسب لجميع المكتبات التي تحتوي على مجموعات مادية وإلكترونية.

يمكن المقارنة بين المكتبات المتشابهة في المهمة والهيكل(البنية/التركيب) والسكان المراد خدمتهم، إذا تم الوضع في الاعتبار: الاختلافات في المجموعات وفي سياسات الإعارة وإذا تم حساب النفقات المتكررة بنفس الطريقة

التعريف: إجمالي النفقات المتكررة للمكتبة في سنة مالية كاملة مقسومًا على العدد الإجمالي لحالات استخدام المجموعات (الإعارات بالإضافة إلى التحميلات downloads بالإضافة إلى الاستخدام الداخلي) في نفس الفترة.

إجمالي النفقات المتكررة هو مجموع نفقات:

أ) اقتناء مواد المكتبة بجميع الأشكال (بما في ذلك التجليد والتراخيص وpay-per-view costs تكاليف الدفع لكل عرض).

ب) طاقم العمل (بما في ذلك طاقم المشروع، مساعدي الطلاب، إلخ) وتدريب الموظفين.

ج) جميع الأغراض الأخرى: تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب والشبكات، وتراخيص البرامج والاتصالات، وإيجار المباني وصيانتها، وتكاليف المرافق (التدفئة، والكهرباء، والمياه، والصرف الصحي)، وإصلاح أو استبدال المفروشات والتجهيزات/المعدات الموجودة، والتكاليف الأخرى مثل سجلات الفهرسة، والنسخ، والطوابع البريدية، والترويج للخدمات، والأدوات المكتبية (القرطاسية)، والتأمين، والنقل والاتصالات، والاستشارات، وما إلى ذلك.

يتم استبعاد المصروفات الأساسية/ الرأسمالية / المنفقة على الأصول الثابتة (عند الاستحواذ/الاكتساب، أو الإضافة إلى مواقع البناء، المباني الجديدة، والتوسعات، أنظمة الحاسب، الأثاث والمعدات).

الإعارة هي معاملة إقراض أو تسليم مباشر لعنصر في شكل غير إلكتروني (مثل كتاب)، أو وثيقة إلكتروني على ناقل مادي (مثل قرص مضغوط) أو جهاز آخر (مثل قارئ الكتاب الإلكتروني)، أو نقل وثيقة إلكترونية لمستخدم واحد لفترة زمنية محدودة (مثل الكتاب الإلكتروني).

ملاحظة 1: تُستبعد التجديدات ولكن يمكن حسابها بشكل منفصل.

ملاحظة 2: الإعارات تتضمن: الإعارات المسجلة داخل المكتبة (الإعارة الداخلية/ الإعارة في الموقع on-site loans).

ملاحظة 3: تتضمن الإعارات نسخ الوثائق المقدمة بدلاً من الوثائق الأصلية (بما في ذلك الفاكس ونسخ الوثائق الإلكترونية التي أعدها موظفو المكتبة للمستفيدين.

ملاحظة 4: يتم تضمين إعارات الوثائق في شكل مادي للمستخدمين عن بعد.

ملاحظة 5: يتم احتساب النقل الإلكتروني الوسيط (عبر وسائط) للوثائق كتسليم إلكتروني للوثيقة إذا كان استخدامها مسموحًا به لفترة غير محدودة. وهذا يشمل الإرسال إلى أفراد من السكان المستهدف خدمتهم.

تُستبعد التجديدات، ولكن يمكن احتسابها بشكل منفصل. من المهم أن يتم وصف التضمينات والاستثناءات (الواردة في الملاحظات) عند استخدام مؤشر الأداء لمقارنة المكتبات.

يعني الاستخدام الداخلي في هذا المؤشر وثيقة يأخذها المستخدم من مجموعات المكتبة ذات الأرفف المفتوحة للاستخدام في المبنى.

التحميل بمعنى هذا المؤشر هو الطلب الناجح لوحدة المحتوى (وثيقة أو جزء من وثيقة) من المجموعة الإلكترونية للمكتبة.

الطريقة/ المعادلة

احسب إجمالي النفقات المتكررة لسنة مالية واحدة باستخدام بيانات قسم الحسابات. للحصول على تقدير للسنة الحالية، يمكن استخدام البيانات من الميزانية بدلاً من ذلك.

التكلفة لكل استخدام من المجموعة.

(أ ÷ ب)، حيث

أ: إجمالي النفقات المتكررة لسنة مالية واحدة، معبرًا عنه بالعملة ذات الصلة.

ب: إجمالي عدد استخدام المقتنيات/المجموعات (الإعارات + التحميلات + الاستخدام الداخلي) في نفس الفترة.

التقريب بالطريقة المعتادة مع العملة المستخدمة.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى. يعتمد المدى الطبيعي للمؤشر على نوع المكتبة والعملة المستخدمة.

يؤسس المؤشر علاقة بين: عدد الإعارات + التحميلات + الاستخدام الداخلي وتكلفة توفير جميع خدمات المكتبة، ولكن لا يمكن، في الحالة العادية، تفسيرها على أنها تقدير لمتوسط تكلفة الإعارة، عملية التحميل، أو الاستخدام الداخلي.

يمكن استخدام المؤشر لتقييم الكفاءة الكلية للخدمة خاصة في المكتبات التي تكون فيها الإعارات هي الخدمة السائدة.

يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن الإعارات والاستخدام الداخلي للمواد المادية، والتحميلات من المجموعة الإلكترونية هي طرق مختلفة تمامًا لاستخدام المجموعة. ومع ذلك، نظرًا لأن الوسائط الإلكترونية تحل محل الوسائط المطبوعة بشكل متزايد، يجب مقارنة كلا النوعين من استخدام المجموعات معًا بتكاليف المكتبة عند تقييم كفاءة خدمات المكتبة.

يمكن أن يتأثر المؤشر بالمكتبات الأخرى القريبة التي تقدم خدمات لسكان المكتبة المستهدف خدمتها وكذلك برسوم استخدام المكتبة.

لا ينبغي استخدام هذا المؤشر في حد ذاته. من المفيد وضع مؤشرات الخدمة في سياق أكثر عمومية.

المصدر/المصادر

انظر "التكلفة لكل استخدام"، باستخدام تقدير التكلفة الفعلية لخدمة التداول.

المؤشرات ذات الصلة

- تكلفة لكل استخدام للمجموعة.
- التكلفة لكل مستخدم.
- التكلفة لكل زيارة مكتبة.

40. تكلفة التزويد لكل عملية استخدام لمجموعات المكتبة

Acquisition Cost per Collection Use

الهدف: يقوم المؤشر بتقييم تكلفة اقتناء المكتبة لكل استخدام للمجموعة وبالتالي فعالية وتوجيه المستخدم لسياسة بناء مجموعات بالمكتبة.

المجال: المؤشر مناسب لجميع المكتبات التي تحتوي على مجموعات مادية وإلكترونية.

يمكن استخدام المؤشر لمقارنة تكلفة مثيل/نموذج واحد للاستخدام في نفس المكتبة على مدار الوقت.
يمكن إجراء مقارنة بين المكتبات المتشابهة في المهمة والهيكل(البنية/التركيب) والسكان المراد خدمتهم، إذا تم الوضع في الاعتبار: الاختلافات في المجموعات وفي سياسات الإعارة وإذا تم حساب نفقات المقتنيات/التزويد بنفس الطريقة.

التعريف: نفقات مقتنيات المكتبة في سنة مالية كاملة لمواد المكتبة بجميع أشكالها مقسومة على العدد الإجمالي لحالات استخدام المجموعة (الإعارات بالإضافة إلى التحميلات بالإضافة إلى الاستخدام الداخلي) في نفس الفترة.

ملاحظة: يشمل ذلك تكاليف الربط والتراخيص والدفع مقابل المشاهدة.

الإعارة هي معاملة إقراض أو تسليم مباشر لعنصر في شكل غير إلكتروني (مثل كتاب)، أو وثيقة إلكتروني على ناقل مادي (مثل قرص مضغوط) أو جهاز آخر (مثل قارئ الكتاب الإلكتروني)، أو نقل وثيقة إلكترونية لمستخدم واحد لفترة زمنية محدودة (مثل الكتاب الإلكتروني).

ملاحظة 1: تُستبعد التجديدات ولكن يمكن حسابها بشكل منفصل.

ملاحظة 2: تتضمن الإعارات: الإعارات المسجلة داخل المكتبة (الإعارة الداخلية/ الإعارة في الموقع on-site loans).

ملاحظة 3: تتضمن الإعارات نسخ الوثائق المقدمة بدلاً من الوثائق الأصلية (بما في ذلك الفاكس) ونسخ الوثائق الإلكترونية التي أعدها موظفو المكتبة للمستفيدين.

ملاحظة 4: يتم تضمين إعارات الوثائق في شكل مادي للمستخدمين عن بعد.

ملاحظة 5: يتم احتساب النقل الإلكتروني الوسيط (عبر وسائط) للوثائق كتسليم إلكتروني للوثيقة إذا كان استخدامها مسموحًا به لفترة غير محدودة. وهذا يشمل الإرسال إلى أفراد من السكان المستهدف خدمتهم.

الإعارة هي معاملات إقراض عناصر مادية لمستخدم واحد. هذا يشمل الاستخدام الداخلي (استعارة داخل المكتبة)، والنسخ المقدمة بدلاً من الوثائق الأصلية، والإعارة الصادرة من المكتبة. تُستبعد التجديدات والإعارة الواردة إلى المكتبة.

من المهم أن يتم وصف التضمينات والاستثناءات (الواردة في الملاحظات) عند استخدام مؤشر الأداء لمقارنة المكتبات.

يعني الاستخدام الداخلي في هذا المؤشر وثيقة يأخذها المستخدم من مجموعات المكتبة ذات الأرفف المفتوحة للاستخدام في المبنى.



التحميل بمعنى هذا المؤشر هو الطلب الناجح لوحدة المحتوى (وثيقة أو جزء من وثيقة) من المجموعة الإلكترونية للمكتبة.

الطريقة / المعادلة:

احسب نفقات اقتناء/تزويد المكتبة لسنة مالية واحدة.

تكلفة الاقتناء/ التزويد لكل استخدام مجموعة هي

(أ ÷ ب)، حيث

أ: إجمالي نفقات الاقتناء/التزويد لسنة مالية واحدة، معبرًا عنه بالعملة ذات الصلة

ب: العدد الإجمالي لحالات استخدام المجموعات (الإعارات + التحميلات + الاستخدام الداخلي) في نفس الفترة.

يتم تقريب الناتج تبعاً للعملة المستخدمة.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

مؤشر الأداء هو رقم حقيقي بدون حد أقصى. يعتمد المدى الطبيعي للمؤشر على نوع المكتبة والعملة المستخدمة.

يؤسس المؤشر لعلاقة بين: عدد الإعارات + التحميلات + الاستخدام الداخلي وتكلفة التحصيل المادي + الإلكتروني.

تشير القيمة الأقل إلى فعالية التكلفة للمجموعات. إنه يوضح أن المكتبة قد قامت بتكييف/تهيئة سياسات المجموعات الخاصة بها مع احتياجات السكان المستهدف خدمتهم.

يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن الإعارات والاستخدام الداخلي للمواد المادية، والتحميلات من المجموعة الإلكترونية هي طرق مختلفة تمامًا لاستخدام المجموعة. ومع ذلك، نظرًا لأن الوسائط الإلكترونية تحل محل المواد المطبوعة بشكل متزايد، يجب مقارنة إجمالي استخدام المجموعة بتكاليف اقتناء/تزويد المكتبة عند تقييم مدى كفاية وتوجيه المستخدم لسياسة مجموعات المكتبة.

يمكن أن يتأثر المؤشر بالمكتبات الأخرى القريبة التي تقدم خدمات لسكان المكتبة المستهدف خدمتها وكذلك برسوم استخدام المكتبة.

المؤشرات ذات الصلة

التكلفة كل استخدام لمجموعات المكتبة؛ التكلفة لكل مستخدم؛ التكلفة لكل زيارة مكتبة.

مثال: مكتبة ما، بلغت ميزانية التزويد بها خلال عام مالي **70.000** $، كما بلغ عدد الإعارات بها خلال العام نفسه **109000** عملية إعارة، عدد الاستخدام الداخلي **9200** عملية استخدام، عدد التحميلات **1800** تحميلة



كيف يتم تقييم تكلفة الاقتناء/التزويد بالنسبة لعدد استخدام المجموعات؟

(أ): ميزانية التزويد خلال عام مالي = 70.000 $.

(ب): عدد الإعارات خلال العام نفسه= **1800+9200+109000**

= 120.000 عملية إعارة.

ميزانية التزويد مقابل الإعارات = أ ÷ ب

ميزانية التزويد مقابل الإعارات = 70000 ÷ 120.000

إذاً ميزانية التزويد مقابل استخدام مجموعات المكتبة = 0.58 $ لكل عملية استخدام

41. التكلفة لكل عملية تحميل

Cost per Download

الهدف: تقييم تكلفة مصدر إلكتروني محدد مرتبط بعدد التحميلات من هذا المصدر.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات.

يمكن استخدام المؤشر لإجراء مقارنات على مدار الوقت مع المصادر الإلكترونية الأخرى أو نفس المصدر في مكتبة أخرى إذا تم أخذ في الاعتبار الاختلافات في سياسات المجموعات والعوامل الاجتماعية والاقتصادية الخاصة بالسكان. ينطبق مؤشر الأداء فقط على الموارد الإلكترونية المسعرة (محددة السعر).

التعريف: تكاليف كل مصدر إلكتروني مقسوما على عدد التحميلات من هذا المصدر الإلكتروني خلال فترة محددة.

تكلفة المورد الإلكتروني هي تكلفة الاقتناء أو الاشتراك أو الترخيص التي تدفعها المكتبة لهذا المصدر. لا يتم تضمين تكاليف "الدفع لكل تحميل" في هذا التعريف حيث أن تكاليف كل تحميل واضحة.

التحميل في هذا المؤشر هو طلب ناجح لوحدة المحتوى.

وحدة المحتوى في هذا المؤشر هي قطعة نصية أو سمعية بصرية يمكن التعرف عليها بشكل فريد تتم معالجتها بواسطة الحاسب الآلي ويمكن أن تكون أصلية أو ملخصًا لعمل منشور آخر. يتضمن ذلك الوثائق أو أجزاء من الوثائق (مثل المقالات والملخصات وجداول المحتوى والصور) والسجلات الوصفية.

الطريقة / المعادلة:

لكل مصدر إلكتروني، يتم تقسيم التكلفة خلال فترة معينة (عادةً ما تكون سنة مالية كاملة) على عدد التحميلات خلال تلك الفترة. إذا اختلفت الفترات الزمنية بين التكاليف والتنزيلات التي تم قياسها، فيجب تسوية هذه الفترات.



يجب تضمين التحميل بواسطة موظفي المكتبة وأثناء تدريب المستخدمين في عدد التحميلات.

يجب استبعاد النسخ الإلكترونية من المصادر التي تم الحصول عليها في حزمة تحتوي على نسخ مطبوعة؛ إذا كان لا يمكن فصل التكاليف بوضوح. يجب تخصيص/تقسيم تكاليف المصادر المكتسبة/المقتناة عن طريق الشراء بالجملة بالتناسب.

تكلفة الحميل هي:

(أ ÷ ب)، حيث

أ: تكلفة كل مصدر إلكتروني لفترة محددة.

ب: عدد التحميلات من كل مورد إلكتروني خلال نفس الفترة.

يتم تقريب الناتج تبعاً للعملة المستخدمة.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى. يعتمد النطاق الطبيعي على العملة المستخدمة.

تشير القيمة الأقل/المنخفضة إلى كفاءة التكلفة للمصادر الإلكترونية. ومع ذلك، ينبغي النظر في ذلك بالاقتران مع الطلب على المصدر، لاسيما مع عدد الجلسات.

اعتمادًا على تكوينات ذاكرة التخزين المؤقت لمتصفح المستخدمين واستخدام الخوادم الوكيلة، يكون عدد التحميلات المشار إليه بواسطة إحصائيات الخادم أقل من العدد الحقيقي.

لا ينبغي استخدام المؤشر بمفرده، ولكن بالاقتران مع استطلاعات رضا المستخدم.

يعتمد تفسير النتائج على العوامل المحلية مثل اتفاقيات الترخيص المتفاوض عليها، وعقود الخدمة، وما إلى ذلك.

المؤشرات ذات الصلة

تكلفة الاقتناء لكل استخدام للمجموعات.

مثال: مكتبة عامة تنفق سنويًا على إجمالي قواعد البيانات غير المجانية 30000$، بينما كان عدد الوثائق التي تم تحميلها خلال نفس العام بلغ 1500 جلسة.

(أ ÷ ب)

= 30000÷1500= 20 $.

إذاً تكلفة كل وثيقة يتم تحميلها = 20 $.

يتأثر المؤشر بعدد من العوامل مثل:

- تحديث قواعد البيانات.
- تسويق الخدمات الإلكترونية.
- تلبية طلبات مجتمع المستفيدين.
- ميزانية التزويد للمجموعات الإلكترونية.

42. مقارنة متوسط سعر المواد مقابل معدل الدوران - (فريق العمل)

Comparing the average of the item price to items' turnover rate.

الهدف: يهدف هذا المؤشر لقياس إلى أي مدى تستطيع المكتبة من خلال عمليات الإعارة الخارجية والاستخدام الداخلي من تخفيض سعر المواد التي تتاح لها عملية الإعارة. وذلك على اعتبار أن كل عملية إعارة خارجية توازي عملية شراء فعلية للمادة من قبل المستفيد.

كما يهدف المؤشر إلى قياس القيمة الاقتصادية للمكتبة بالنسبة للدولة إذ أن المكتبة تدعم الدولة اقتصادياً من خلال الانخفاض التدريجي لسعر المواد مع كل مرة استخدام من قبل المستفيدين.

المجال: يصلح المؤشر للتطبيق في جميع المكتبات التي لديها خدمة إعارة خارجية و/أو استخدام داخلي

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لقياس دور المكتبة في دعم المجتمع من خلال معرفة معدلات الانخفاض لسعر المواد ومقارنتها بالسعر الأصلي للمواد التي تم اعارتها خلال عام.

يشتمل هذا المؤشر على جميع أشكال المواد التي تتاح لها عملية الإعارة.

ملاحظة: يتم حساب عمليات الاستخدام الداخلي للمواد بشكل منفصل.

الطريقة / المعادلة:

ويتم قسمة سعر الكتاب الأصلي/ عدد مرات إعاراته

الطريقة الأولى:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: متوسط سعر المواد في المكتبة كلها، أو متوسط سعر المادة في فئة موضوعية محدد

ب: معدل الدوران المواد.

تقرب النتيجة لأقرب رقم عشري بالعملة المستخدمة. ثم يتم مقارنة الناتج بالسعر الأصلي للمواد.

متوسط سعر المواد داخل المكتبة = يحسب متوسط سعر الكتاب بعد تجميع أسعار جميع المواد داخل المكتبة وأخذ متوسط لها، ويراعى استبعاد القيم المتطرفة (المواد غالية الثمن بشكل مبالغ فيه، والمواد منخفضة الثمن بشكل مبالغ فيه)، كما يمكن حساب متوسط سعر المواد داخل المكتبة من تقارير النظام الآلي.

مثال: مكتبة ما حققت خلال عام واحد 400.000 عملية إعارة، ولديها عدد 100.000 مادة، وكان متوسط سعر الكتاب 4.00 دولار.

إذاً، ب = معدل الدوران = 400.000 ÷ 100.000 = 4 مرة.



يتم حساب معدل الدوران من خلال قسمة عدد الإعارات / عدد المقتنيات.

أ= متوسط سعر الكتاب = $4.00

ب= معدل الدوران = 4 مرة

إذاً: متوسط سعر المواد مقابل عدد مرات الدوران = (أ ÷ ب) = 4 ÷4 = 1.00 دولار.

أي أن متوسط سعر المواد مقابل عدد مرات الدوران = 25 % من السعر الفعلي.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر عدد صحيح بدون حد أدنى.

كلما قلت نسبة سعر الكتاب كلما دل ذلك على نجاح المكتبة في بلوغ أهدافها ووضوح دورها الاقتصادي في دعم المجتمع.

43. نسبة القيمة المالية لخدمات الإعارة مقابل القيمة المالية لعضوية المكتبة (فريق العمل)

The ratio of the financial value of the circulation service to the membership costs.

الهدف: قياس النسبة لقيمة خدمات الإعارة مقابل مبلغ عضوية المكتبة الذي يُسدده المستفيد سنوياً.

ويهدف هذا المؤشر لقياس إلى أي مدى تستطيع المكتبة من خلال عمليات الإعارة الخارجية والاستخدام الداخلي من خلال الانخفاض التدريجي لسعر المواد مع كل مرة استخدام من قبل المستفيدين. وذلك على اعتبار أن كل عملية إعارة خارجية توازي عملية شراء فعلية للكتاب.

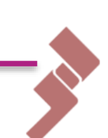
كما يهدف المؤشر إلى قياس القيمة الاقتصادية للمكتبة بالنسبة للمستفيد على اعتبار أن كل عملية إعارة حقيقية يتم احتسابها من قيمة الاشتراك الفعلي.

المجال: يستخدم في جميع المكتبات التي لديها نظام إعارة خارجية، ولديها رسوم اشتراك تُسدد كل فترة زمنية (في الغالب سنة)

التعريف: النسبة قيمة المواد وتمت اعارتها مقابل رسوم الاشتراك التي يسدده المستفيد للمكتبة سنويًا.

يشتمل هذا المؤشر على جميع أشكال أوعية المعلومات التي تتاح لها عملية الإعارة.

ملاحظة: يتم حساب عمليات الاستخدام الداخلي للمواد بشكل منفصل



وتعد هذه الطريقة فعالة لتسويق خدمات المكتبة للمستفيدين من خلال حساب قيمة المكتبة الاقتصادية في دعم المستفيدين ماليا.

الطريقة/ الطرق:

الطريقة الأولى:

وهي طريقة إجمالية يتم فيها قياس إجمالي قيم الاشتراك خلال عام مالي كامل مقسوما على نصيب كل فرد من الأعضاء النشطين من إجمالي عمليات الإعارة (تلك الطريقة تقريبية وقد لا يتم حسابها بالدقة الكافية)

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: قيمة الاشتراك = يتم حساب متوسط قيمة الاشتراك لجميع فئات المستخدمين من خلال حساب المتوسط (الأطفال، الشباب، الكبار، كبار السن، العائلي) / أو لفئة معينة من المستفيدين.

ب: متوسط الإعارات لكل مستفيد من خلال قسمة إجمالي الإعارات على عدد المستفيدين النشطين.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: كان متوسط قيمة الاشتراك في مكتبة ما 3 $ لجميع فئات المستفيدين، وحققت تلك المكتبة خلال عام واحد 500.000 عملية إعارة، و100.000 عملية استخدام داخلي، بينما كان عدد المستفيدين النشطين 20.000 مستفيد. فما النسبة لقيمة خدمات الإعارة مقابل قيمة العضوية للمكتبة؟

إجمالي عمليات الإعارة= 500.000 عملية إعارة خارجية **(تستبعد الإعارة الداخلية)**

عدد المستفيدين النشطين= 20.000 مستفيد

متوسط الإعارة لكل مستفيد = 100.000÷20.000=25

أ: قيمة الاشتراك = يتم حساب متوسط قيمة الاشتراك لجميع فئات المستفيدين =3$

ب: متوسط الإعارات لكل مستفيد نشط من خلال قسمة إجمالي الإعارات على عدد المستفيدين النشطين= 25

وتقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

إذاً: أ= 3.00$.

ب = 25 عملية إعارة

(أ ÷ ب) × 100

(3 ÷25) = 12%



وبطريقة أخرى فإن عمليات الإعارة لكل مستفيد 25 × السعر الحقيقي للكتاب 4$= 100 $

الخدمة المتلقاة عن طريق الإعارة – قيمة الاشتراك الفعلية = قيمة الدعم الذي تقدمه المكتبة للمستفيد

$100 - $3 = $97

إذاً نسبة لدعم المكتبة للمستفيد من خلال عمليات الإعارة مقابل قيمة اشتراك المكتبة = 32.3 مرة ضعف قيمة الاشتراك الحقيقي.

الطريقة الثانية:

هي طريقة تفصيلية يتم فيها قياس إجمالي عدد الإعارة للمستفيدين النشطين من خلال تقسيمهم إلى ثلاث فئات: فئة عالية الاستعارة، فئة متوسطة الاستعارة، فئة منخفضة الاستعارة، ثم أخذ الفئة المتوسطة لعدد الإعارات، ثم بعد ذلك أخذ القيم المتوسطة للاشتراك السنوي بصرف النظر عن الفئة العمرية، ثم بعد ذلك قسمة قيمة الاشتراك على عدد الإعارات (تلك الطريقة أكثر دقة من الطريقة الأولى) وتحسب كالآتي:

(أ ÷ (ب× ج)) × 100، حيث

أ: متوسط قيمة الاشتراك

ب: إجمالي عمليات الإعارات

ج: متوسط سعر الكتاب

مثال:

قيمت مكتبة عامة عدد الإعارات لجميع مستفيديها حسب فئات استعاراتهم وكانت فئة المستفيدين متوسطي الإعارة 8 إعارات سنوية، في حين بلغ متوسط الاشتراك السنوي بصرف النظر عن الفئة العمرية 4 دولار. هذا في حين أن متوسط سعر المقتنيات بلغ 4 دولار، فما النسبة لقيمة خدمات الإعارة مقابل قيمة عضوية المكتبة؟

(أ ÷ (ب × ج))، حيث

أ: متوسط قيمة الاشتراك =4 دولار

ب: متوسط عمليات الإعارات لكل مستفيد=8 اعارة

ج: متوسط سعر الكتاب

(أ ÷ (ب × ج)) × 100

= (4 ÷ (8 × 4)) × 100= (4 ÷ 32) = 12.5%

أي أن المكتبة توفر للمستفيد الكتاب بنسبة 12.50% فقط من سعره الحقيقي وتدعمه بنسبة 87.5%

أو أن المستفيد يستفيد من عمليات الإعارة بقيمة 4×8 مرات= 32$ (أو أن المكتبة تدعم كل مستفيد بمبلغ 28 $ في العام في عمليات الإعارة فقط)

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر رقم موجب ليس له حد أقصى

يفيد المؤشر في بيان مدى رد الدعم الذي تتلقاه المكتبات من الحكومات والهيئات في شكل خدمات عمليات الإعارة للمستفيدين.

ب- الوصول

44. الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء

Median Time of Document Acquisition

الهدف: تقييم درجة فعالية موردي المواد/ الأوعية للمكتبات من حيث السرعة.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات. المؤشر مفيد بشكل خاص لتزويد الكتب/المنفردات (مطبوعة وإلكترونية).

يمكن المقارنة بين الموردين.

التعريف: متوسط عدد الأيام بين تاريخ طلب وثيقة، وتاريخ وصولها إلى المكتبة أو تاريخ الوصول إليها. تُستبعد الوثائق التي تم الحصول عليها عن طريق الهدية أو التبادل والوثائق التي أُمِر بشرائها/المطلوبة قبل النشر.

الطريقة / الطرق:

الطريقة الأولى: بالنسبة للمكتبات التي تحتوي على نظام اقتناء محوسب: يتم فحص جميع الكتب/المنفردات التي طلبتها أو استلمتها المكتبة مؤخرًا في ملف الطلب من أجل البيانات الآتية:

- يوم الطلب أو الأمر به.
- يوم الاستلام أو يوم الوصول.
- اسم المورد (إذا كانت المكتبة تستخدم موردين مختلفين).
- لكل عنوان، احسب عدد الأيام بين الطلب أو الأمر به والاستلام أو الوصول. رتب العناوين وفقًا لعدد الأيام المنقضية.
- متوسط وقت الحصول على الوثيقة هو عدد الأيام الموجودة في منتصف قائمة الترتيب.



ملاحظة: تُترك الوثائق التي لم يتم استلامها أو التي لم يتم الوصول إليها بعد من الحساب، حيث لا يمكن تخصيص وقت إنهاء لمعاملة غير مكتملة

إذا كان عدد العناوين زوجيًا فيكون الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء فيتم حساب الزمن الأوسط كالآتي:

(أ + ب) ÷ 2

حيث أ، ب هما القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

الطريقة الثانية: للمكتبات التي لا تحتوي على نظام اقتناء محوسب: اختر عينة عشوائية من الكتب/المنفردات في موضوعات مختلفة. إذا كانت المكتبة تستخدم عددًا من الموردين، فتأكد من تمثيل موردين مختلفين في العينة.

تابع كما في الطريقة الأولى.

يمكن تحليل النتائج حسب المورد والموضوع.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى.

يمكن أن يشير المؤشر إلى إخفاقات في أداء البائعين (الناشرين وكذلك البائعين) وإجراءات عمليات/مطالبات مكتبية غير فعالة.

قرارات الإدارة على أساس النتائج يمكن أن تؤدي إلى:

- إصدار طلبات الشراء على الخط المباشر.
- اتباع خطط التزويد ذات الاتفاق المسبق.
- تحسين إجراءات المطالبة بالطلبات المتأخرة.
- تغيير الموردين.

تحسين أداء الموردين عند إبلاغهم بنتائج الدراسة

المؤشرات ذات الصلة

- متوسط وقت معالجة الوثائق.

45. الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء

Median Time of Document Processing

الهدف: تعد العمليات الفنية في المكتبة مهمة لتقديم خدمات المكتبة. يمكن التعبير عن جودتها بمقاييس مثل الدقة والسرعة. نظرًا لأن التزويد والفهرسة للوثائق الجديدة هي عملية تحدث في جميع المكتبات، فقد ثبت أنها ملائمة لتقييم فعّالية الخدمات الفنية من خلال معالجة الوثائق كمثال.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات. المؤشر مفيد بشكل خاص للكتب/ للمنفردات (المطبوعة والإلكترونية).

يمكن تطبيقه على أنواع مختلفة من الوثائق أو موضوعات مختلفة.

يمكن المقارنة بين المكتبات، ولكن فقط إذا تم أخذ الاختلافات في المهمة التي تؤثر على مستوى الفهرسة الوصفية، وفهرسة الموضوعات، والسياسات الملزمة، وما إلى ذلك في الاعتبار. عند تفسير النتائج، ينبغي إيلاء اهتمام خاص للاختلافات في الحوسبة واستخدام الفهرسة المنسوخة.

التعريف: متوسط عدد الأيام بين يوم وصول الوثيقة إلى المكتبة ويوم إتاحتها للمستفيد.

الطريقة / المعادلة:

يتم تحديد الفترة المستخدمة للقياس (مثل شهر واحد) من قبل مستخدم المؤشر. جَمِع البيانات عن الوثائق التي تصل إلى المكتبة خلال الفترة المحددة. احتفظ بسجل، إما عن طريق نظام مكتبة محوسب أو عن طريق ورقة تسجيل/سجل مصاحب للوثيقة خلال العملية.

لكل عنوان سجل، يجب تسجيل التواريخ الدقيقة لجميع مراحل معالجة الوثائق:

- الاستلام أو الوصول (لموظفي المكتبة)، بما في ذلك العملية الإدارية.
- عمليات الفهرسة / البيانات الوصفية.
- فهرسة الموضوع / علامات البيانات الوصفية.
- إعداد التجليد.
- التجليد.
- الترفيف.

بالنسبة للوثائق الإلكترونية، ستتزامن نهاية المعالجة مع وضع رابط مباشر للوثيقة التي تتم إضافتها في الفهرس.

لكل عنوان، احسب عدد الأيام بين الوصول والإتاحة. رتب العناوين وفقًا لعدد الأيام المنقضية.

متوسط وقت معالجة الوثيقة هو عدد الأيام الموجودة في منتصف قائمة الترتيب.

إذا كان عدد العناوين متساويًا، فسيكون متوسط وقت معالجة الوثيقة كما هو موضح في المعادلة:

(أ + ب) ÷ 2

حيث أ، ب هما القيمتان الموجودتان في منتصف قائمة الترتيب.



يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

إجراءات المعالجة الخاصة لوثائق مختلفة (على سبيل المثال، الإجراءات السريعة للوثائق والهدايا والتبادل) أو أنواع محددة من الوثائق (على سبيل المثال، الوثائق النادرة والملصقات، يجب تحليلها بشكل منفصل. يمكن حساب متوسط الوقت لكل مرحلة من مراحل المعالجة بنفس الطريقة.

يجب تقييم سرعة معالجة الوسائط الإلكترونية بشكل منفصل.

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى.

يمكن أن يكون سبب وقت المعالجة الطويل:

- فشل في تسلسل الإجراءات.
- التأخير لأسباب ترتبط بالتخزين.
- التأخير بسبب الأعباء الزائدة.

يمكن أن تكون قرارات الإدارة المحتملة بناءً على النتائج:

- تبسيط العمليات.
- إرسال الوثائق على فترات أقصر إلى القسم التالي.
- تكليف إضافي للموظفين.

المؤشرات ذات الصلة

- الزمن الأوسط لاقتناء وعاء.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها 10 أوعية معلومات على فترات مختلفة على مدار شهر، وقد اختلف عدد الأيام المنقضية منذ يوم وصول الوعاء للمكتبة ولحظة إتاحته على الأرفف كالآتي: 2، 3، 1، 5، 4، 6، 1، 2، 3،1.

كيف يتم حساب الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء؟

الطريقة: نقوم بترتيب الأرقام ترتيب تصاعدي أو تنازلي كالآتي:

1 – 1 – 1 – 2 – **2** – **3** – 3 – 4 – 5 - 6.

(أ)، (ب) = القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب.

أ = 2، ب = 3

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (أ + ب) ÷ 2

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (2 + 3) ÷ 2

إذاً الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء بتلك المكتبة = 2.5 يوم.

العاملون

46. نسبة الموظفين/العاملين في الخدمة إلى إجمالي العاملين

User Services Staff as a Percentage of Total Staff

الهدف: تحديد جهد المكتبة المخصص/المكرس للخدمات العامة فيما يتعلق بالخدمات الخلفية.

المجال: يصلح للتطبيق في جميع أنواع المكتبات.

يمكن استخدام مؤشر الأداء لمقارنة المكتبات التي لها نفس المهمة وعدد السكان المستهدف خدمتهم، بشرط استخدام نفس طريقة قياس وظائف الموظفين.

التعريف: عدد الموظفين بدوام كامل/المتفرغين الذين يخدمون المستفيدين مباشرة معبرًا عنه كنسبة مئوية من عدد موظفي المكتبة بدوام كامل.

تشمل الخدمة: الإعارة، والخدمة المرجعية، والإعارة بين المكتبات، وتعليم المستفيدين، والنسخ/التصوير، والترفيف واسترجاع المواد.

الطريقة / المعادلة:

من خلال الميزانية المعطاة للمكتبة (خلال عام مالي)، حدد عدد الوظائف المكافئة بدوام كامل المخصصة لخدمات المستخدم مباشرةً:

استخدم عدد مناصب الموظفين بدوام كامل (FTE)، بما في ذلك تقدير نسبة الوقت الذي يقضيه الموظفون ذوو المسؤولية المزدوجة في خدمات المستخدم.

ملاحظة: إذا لم تحتفظ المكتبة بسجلات تفصيلية للوقت الذي يقضيه في الأنشطة المختلفة، فيمكن حساب هذه النسبة بدقة من خلال مسح خاص عرضي/متقطع.

احسب عدد الموظفين بدوام كامل على أساس سجلات الموظفين. يُحسب الموظفون بدوام كامل الذين عملوا لمدة عام كامل كموظف واحد. يتم احتساب الموظفين بدوام كامل الذين عملوا لجزء من السنة كنسبة من السنة التي عملوا فيها (معبرًا عنها كرقم عشري بعلامتين عشريتين).

يتم حساب كل موظف بدوام جزئي بضرب جزء الوقت المخصص في جزء السنة التي تم العمل بها (كلاهما يتم التعبير عنه كأرقام عشرية مع علامتين عشريتين).

في حالة إسناد أي من المسؤوليات المذكورة أعلاه إلى مؤسسة خارجية (مقابل الدفع أم لا)، يجب تطبيق هذا المؤشر فقط إذا كان من الممكن قياس عبء العمل الخارجي وفقًا لذلك (مثل FTE)، يجب إضافة هذا المقدار إلى كل من أ ، ب في الصيغة

يُستبعد موظفي الأمن وصيانة مبنى المكتبة من حساب النسبة المئوية.



النسبة المئوية للعاملين المسئولون عن تقدم الخدمة لجمهور المستفيدين =

(أ ÷ ب) × 100 حيث

أ: عدد الموظفين بدوام كامل (FTE) المعينين لخدمات المستفيدين.

ب: العدد الإجمالي لموظفي الدوام الكامل (FTE).

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح

مثال: مكتبة عامة لديها عدد 16 من العاملين الذين يعملون (دوام كامل) في خدمات المستفيدين، بينما يبلغ إجمالي العاملين (دوام كامل) 48 عامل.

الطريقة/المعادلة

(أ ÷ ب) × 100

= 16 ÷ 48 = 33.33 %

إذاً النسبة المئوية للموظفين المسئولين عن تقديم الخدمة لجمهور المستفيدين إلى إجمالي العاملين=33.33%.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

يجب استخدام هذا المؤشر بالاقتران مع مؤشرات الجودة.

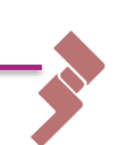
يتأثر المؤشر بما يلي:

- مهمة المكتبة.
- السكان المراد خدمتهم (مثل البالغين والأطفال).
- عدد نقاط الخدمة.
- ساعات العمل.
- نسبة المواد في الأرفف المفتوحة.
- نطاق وتنوع الخدمات المقدمة.
- دعم النظام الآلي والخدمات الفنية الأخرى.

47. معدل ملء الإجابات الصحيحة

Correct Answer Fill Rate

الهدف: تقييم إلى أي مدى يستطيع الموظفون تلبية المطلب الأساسي لخدمة مرجعية جيدة، أي تقديم إجابات صحيحة على الأسئلة.



المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات. نظرًا لأن المنهجية معقدة إلى حد ما وتتطلب خبرة محددة، فهي تستخدم في الغالب في المكتبات العامة أو الأكاديمية الكبيرة أو أنظمة المكتبات

التعريف: عدد الأسئلة المرجعية التي تمت الإجابة عليها بشكل صحيح مقسومًا على العدد الإجمالي للأسئلة المرجعية التي تم التعامل معها.

الطريقة / المعادلة:

من الطرق المختلفة المستخدمة، تم تطبيق ووصف الاختبار الواضح على نطاق واسع. يتضمن تجميع مجموعة تمثيلية من الأسئلة مع إجاباتها.

ثم يتم استخدامها من قبل المستخدمين، أو الوكلاء/ البدلاء ليتم طرحها على العاملين المشاركين في خدمة المعلومات باعتبارها أسئلة حقيقية دون أن يدرك العاملون أنهم يخضعون للاختبار. وهذا له ميزة أن الخدمة يتم تقييمها في ظل الظروف العادية.

يمكن استخدام الاختبار الواضح أيضًا مع جهات الاتصال التقليدية التي تتم وجهاً لوجه أو من خلال الهاتف أو البريد الإلكتروني كخدمة مرجعية عبر الإنترنت. قد يكون من الأسهل السماح للمستخدمين/ الوكلاء بطرح أسئلتهم في شكل إلكتروني.

يجب أن تُدرج المكتبات التي تستخدم خدمات المراجع الرقمية تلك المعاملات في حساب هذا المؤشر. يتضمن حفظ الملفات المرجعية عادةً أسئلة مرجعية، ومصادر الأسئلة، ومستخدمي الأسئلة، وعملية الاسترجاع، وتوفير نصوص النتائج، وما إلى ذلك.

وللحصول على إجابات صحيحة:

- يجب اختيار الأسئلة المستخدمة بعناية فائقة.
- يجب اختيار المستخدمين الوكلاء لتمثيل مجموعات المستخدمين الفعلية إلى أقصى حد ممكن.
- يجب تدريب المستخدمين الوكلاء/الوكيل بشكل صحيح على الطريقة التي يجب أن يتصرفوا بها.

ملاحظة في كثير من الحالات، قد يكون من الصعب تحديد الإجابة "الصحيحة" للسؤال. يمكن أن يؤثر ذلك على مصداقية وعمل هذا المؤشر.

بالنسبة لهذه الطريقة، احسب معدل تعبئة الإجابة الصحيحة كما هو موضح في المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100

حيث

أ: عدد الأسئلة التي تمت الإجابة عليها بشكل صحيح.

ب: العدد الإجمالي للأسئلة التي تم التعامل معها.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: مكتبة ما تلقت عدد من الأسئلة المرجعية (بعيداً عن الأسئلة المعتادة مثل: مواعيد الفتح، أماكن القاعات، كيفية تشغيل أجهزة الكمبيوتر...إلخ.) بلغ عددها 93 سؤال خلال شهر، وبلغ عدد الإجابات الصحيحة على تلك الأسئلة المرجعية 89 سؤالًا.

كيف يتم حساب معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات؟

الطريقة/المعادلة:

أ = عدد الأسئلة التي أجيب عنها إجابات صحيحة = 89 سؤالاً.

ب = إجمالي عدد الأسئلة = 93 سؤالًا.

معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات = (أ ÷ ب) × 100

معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات = (89 ÷ 93) × 100

إذاً معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات بتلك المكتبة = 96 %.

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح في النطاق من 0 إلى 100. تشير الدرجة العالية إلى دقة عالية.

يجب أن يؤخذ في الاعتبار دائمًا أن هذا المؤشر يركز فقط على جانب واحد من جودة الخدمة المرجعية، وهو الدقة.

تتأثر النتائج، على سبيل المثال، باختيار الأسئلة ومهارات الاتصال للموظفين وجودة المصادر المرجعية وتنوعها وإمكانية الوصول إليها.

مستوى صعوبة الأسئلة وثيق الصلة أيضًا. لاحظ أن بعض الأسئلة سيكون لها إجابات بديلة، أو إجابات تمنح المستفسر حرية الاختيار.

يتأثر أداء عاملي المراجع فيما يتعلق بصحة الإجابات بالأهداف التنافسية لتعليم المستخدم كيفية استخدام المصادر المرجعية والإجابة على السؤال في أسرع وقت ممكن.

يمكن تعزيز قيمة نتائج الاختبار من خلال تصميم الاختبار بطريقة يمكن من خلالها تحديد العوامل التي تسهم في ضعف الأداء أو أسباب الفشل، أو من خلال دمجها مع أشكال أخرى من جمع البيانات. يجب أن يتضمن ذلك معلومات عن الإجراءات التي اتبعها الموظفون لتوضيح الأسئلة (مهارات الاتصال) وما إذا تم تقديم تفاصيل المصدر مع الإجابة، وما إذا كان المستخدم قد تمت إحالته إلى مكان آخر عندما لا يمكن العثور على إجابة، وما هو موقف الموظفين.

في سياق خدمة مرجعية عبر الإنترنت، يمكن أن يوفر المؤشر أيضًا معلومات مفيدة حول الإجراءات التي يتبعها الموظفون وموارد البيانات المستخدمة.

إن تقييم تلك الخدمة لهو أمر هام جدًا، وقد رأينا بعض المكتبات العامة تفتخر بوجود الخدمة المرجعية لديها وهي لا تعدو أن تكون خدمة حل أسئلة مسابقات وليست أسئلة ذات جدوى وقيمة بالنسبة للمستفيدين، ولقد رأينا في دول أوروبا كيف تكون تلك الخدمة تفاعلية (من خلال الدردشة) حيث أنك إذا قمت بإرسال سؤال لوجدت تفاعلاً من خلال الموقع الذي تستخدمه ووجدت المختص عن الخدمة وكأنه وجهاً لوجه يسألك أسئلة استفسارية ويحيلك إلى العديد من المواقع.

ولا يتركك إلا وهو يشدد في السؤال عليك:

هل اكتفيت؟ لدي المزيد! وكيف أن تلك الخدمة متاحة خلال 24 ساعة يومياً وذلك لمراعاة البعد الإنساني لأصحاب المهن الذين يعملون لأوقات متأخرة من النهار ولا يتاح لهم إلا الليل فقط للاستفادة من تلك الخدمة، أو لمن يعانون صعوبة في التكيف والتعامل مع المجتمع، وقد تكون تلك الخدمة من أسباب إنقاذ شاب أو فتاة كان على وشك الإقدام على الانتحار، إذ يجب على أخصائي خدمة المراجع أن يكون مثقفاً واسع الاطلاع يعشق مساعدة الآخرين (فريق العمل).

ويتأثر المؤشر بالأهداف التنافسية للموظفين وكيفية استخدام المصادر المرجعية وإجابة الاستفسارات بأعلى سرعة ممكنة.

48. معدل الإنفاق على التزويد مقابل تكلفة العاملين

Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs

الهدف: ربط تكاليف الاقتناء بتكاليف الموظفين من أجل تقييم ما إذا كانت المكتبة تستثمر جزءًا ذا صلة من دخلها في بناء المجموعات.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء على جميع المكتبات. يعتبر المؤشر أكثر إفادة للمكتبات التي لديها ميزانيات مرنة أو شاملة والتي يمكنها تحويل الموارد بين نفقات الموظفين والمجموعة.

يمكن استخدام مؤشر الأداء هذا لإجراء مقارنات على مدار الوقت، أو مع مكتبات أخرى إذا تم أخذ الاختلافات في سياسات المجموعة ومهمة المكتبة في الاعتبار.

التعريف: يتم تقسيم تكاليف الشراء (بما في ذلك الإلزام والتراخيص والدفع مقابل المشاهدة) /على النفقات على الموظفين العاديين (الموظفون في الهيكل الوظيفي).

الطريقة / المعادلة:

من خلال الميزانية المعطاة للمكتبة (خلال عام مالي)، حدد نفقات اقتناء/ تزويد المكتبة واشتراكها وترخيصها (بما في ذلك التجليد والدفع مقابل المشاهدة). إذا انضمت المكتبة إلى اتحادات أو عقود أخرى شاملة، يجب فقط احتساب حصة المكتبة في النفقات التعاقدية.



للفترة نفسها، حدد تكاليف الموظفين للموظفين العاديين (الموظفون في الهيكل الوظيفة). يتم استبعاد الموظفين الذين يتقاضون رواتبهم عن طريق المنح الخاصة والطلبة المساعدين. تشمل تكاليف الموظفين إجمالي المبلغ الذي يتم إنفاقه على الرواتب والأجور والبدلات ومزايا الموظفين الأخرى، والنفقات الأخرى ذات الصلة؛ تكاليف تدريب الموظفين الرسمي المخطط مسبقًا، بما في ذلك مواد التدريب وأتعاب الخبراء الخارجيين.

إذا تعذر حساب الإنفاق الفعلي، فيمكن استخدام متوسط الأسعار. قوائم متوسط الأسعار لكل مستوى من مستويات الرسم البياني للوضع، والتي تنشرها الإدارات الحكومية، متاحة في العديد من البلدان

معدل الإنفاق على التزويد مقابل تكلفة العاملين:

(أ ÷ ب)، حيث

أ: إجمالي نفقات التزويد.

ب: إجمالي نفقات العاملين.

مثال: بلغت ميزانية التزويد بمكتبة خلال عام مالي 100.000 $، كما بلغ إجمالي نفقات الموظفين خلال العام نفسه 143000 $. كيف يتم حساب النسبة بين تكلفة التزويد مقابل تكلفة الموظفين؟

أ : ميزانية التزويد خلال عام مالي = 100.000 $.

ب : إجمالي نفقات الموظفين خلال العام نفسه = 143000 $.

نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة الموظفين = أ ÷ ب

نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة الموظفين = 100000 ÷ 143000

إذاً نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة الموظفين خلال عام مالي لتلك المكتبة = 0.65

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر رقم حقيقي موجب بدون حد أعلى.

عادة ما تعتبر الدرجة الأعلى جيدة. ستعرف المكتبة ما إذا كانت عملياتها منظمة بكفاءة من أجل استثمار جزء ذي صلة من دخلها في بناء المجموعات.

سيتأثر المؤشر بالوسائل الخارجية (مثل المنح الخاصة) للاتحادات، أو التخفيضات في صناديق بناء المجموعات، أو المجموعات الموضوعية الخاصة. يجب الحكم على المؤشر مقابل مهمة وهدف المكتبة. يمكن أن تؤثر سياسات المجموعات والموضوعات التي تجمعها المكتبات والخدمات المكثفة للموظفين بشكل كبير على النتيجة.

49. نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية

Employee Productivity in Media Processing

الهدف: قياس متوسط عدد المواد/الوسائط التي تم الحصول عليها (االوثائق المطبوعة والإلكترونية) التي تمت معالجتها لكل موظف في فترة معينة (عادةً عام واحد). يوضح المؤشر بشكل نموذجي إنتاجية الموظف

المجال: يمكن تطبيق هذا المؤشر لكافة أنواع المكتبات، ويمكن استخدام هذا المؤشر لمقارنة أداء المكتبة على مدار الوقت، أو لمقارنة الأداء مع المكتبات الأخرى ذات الطرق المختلفة لبناء وتنمية المجموعات، مع الأخذ في الاعتبار أساليب المعالجة الفنية المتبعة.

لا يقيس المؤشر الجودة (السرعة والدقة) لأنشطة المعالجة.

التعريف: لقياس إنتاجية الموظف في معالجة المواد/الوسائط، يتم تقسيم إجمالي عدد المواد التي تم الحصول عليها /على عدد الموظفين بدوام كامل(FTE) المشاركين في معالجة المواد (التزويد والفهرسة، ولكن باستثناء الفهرسة بأثر رجعي).

الطريقة/ المعادلة:

احسب عدد الوثائق المطبوعة والإلكترونية التي تم الحصول عليها في فترة معينة (عادة عام واحد). بالنسبة للدوريات والصحف الإلكترونية، يتم احتساب الاشتراك السنوي كمجلد واحد.

احسب عدد الموظفين المكافئين بدوام كامل FTEs المشاركين في الاقتناء والفهرسة (بما في ذلك اقتناء الدوريات وفهرستها، ولكن باستثناء الفهرسة بأثر رجعي). تشمل الموظفين المؤقتين والدائمين بالإضافة إلى موظفي المشروعات. نظرًا لأن الموظفين يشاركون أحيانًا في العديد من المهام، فيجب تسجيل الوقت الذي يقضونه في كل مهمة خلال فترة تمثيلية. وبالتالي، يمكن حساب نسبة الوقت الذي يخصصه كل موظف لمعالجة الوثائق. إذا لم يكن التسجيل الزمني ممكنًا، فيمكن، بدلاً من ذلك، تقدير هذه النسبة.

لحساب وقت الموظفين FTE)) بدوام جزئي:

- التوظيف السنوي: ساعات العمل الأسبوعية مقسومة /على ساعات العمل العادية في الأسبوع.
- التوظيف غير السنوي: ساعات العمل الأسبوعية مقسومة /على عدد ساعات العمل الأسبوعية العادية ثم مضروبة في الحاصل (عدد أسابيع العمل / 52)، (فمثلاً: إذا كان لدينا 3 عاملين (أخصائيّ مكتبات) أحدهم يعمل دوام كامل، والثاني يعمل نصف الوقت والثالث ربع الوقت، فإن عدد الموظفين = 1 + 0.5 + 0.25 = 1.75 عامل دوام كامل).



إنتاجية الموظف في معالجة المواد هي:

(أ ÷ ب)

حيث

أ: عدد الوثائق التي تم الحصول عليها في فترة معينة.

ب: عدد الموظفين المكافئين بدوام كامل (FTE) المشاركين في معالجة الوثائق.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها 3600 وعاء معلومات خلال عام، وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين كل الوقت يبلغ عددهم 3 أخصائيّ مكتبات إضافة إلى 3 أخصائيّ مكتبات آخرين يعملون نصف الوقت، وعدد 1 أخصائي مكتبات يعمل ربع الوقت.

كيف يتم حساب نسبة إنتاجية الفرد في معالجة المواد؟

الطريقة:

أ = عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة) = 3600 عنوان.

ب = عدد العاملين (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة = 3+ (3 × 0.5) + 0.25

=3 + 1.5 + 0.25 = 4.75 عامل (كل الوقت).

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = (أ ÷ ب)

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = 3600 ÷ 4.75=757.9

إذاً نسبة إنتاجية الفرد في معالجة المواد خلال عام بتلك المكتبة = 758 وعاء تقريباً.

وهي نسبة قليلة جداً لا تتجاوز 33% من المؤشرات العالمية.

مثال عملي:

تم استخدام المؤشر من قبل مشروع قياس الأداء الألماني BIX للمكتبات الأكاديمية. أظهرت النتائج في عام 2015 الأعداد الآتية للوثائق التي تمت معالجتها لكل موظف مكافئ بدوام كامل (FTE):

- 4865 وثيقة في جامعات العلوم التطبيقية.
- 3580 وثيقة في الجامعات بنظام مكتبة من طبقة واحدة (فردي) one-tier library system.
- 3148 وثيقة في الجامعات بنظام مكتبات من طبقتين (متعدد) two-tiers library system.



التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى.

عادة ما تعتبر الدرجة الأعلى جيدة.

يمكن أن يتأثر المؤشر بنوع الوثائق المراد معالجتها، وطرق معالجتها، وإمكانية نسخ الفهرسة، ومؤهلات الموظفين في معالجة الوثائق.

لا ينطبق هذا المؤشر في حالات الاستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ العمليات المذكورة أعلاه، على سبيل المثال، عن طريق شراء بيانات الفهرسة.

إذا بدت إنتاجية الموظف منخفضة للغاية، فقد تقوم المكتبة بما يلي:

- إعادة النظر في مستوى الوصف لمجموعات محددة من المواد.
- مراجعة سير العمل.
- استخدام المزيد من الإجراءات الآلية.
- تكثيف تدريب الموظفين.
- زيادة عدد استيراد البيانات من خلال التعاون مع المكتبات الأخرى في الدولة.

50. إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل

Employee Productivity in Lending and Delivery Services

الهدف: يوضح المؤشر بشكل مثالي إنتاجية الموظف الإجمالية من خلال قياس إنتاجية الموظف في خدمات الإعارة والتسليم.

المجال: المؤشر مناسب لجميع المكتبات التي لديها خدمات إعارة وتوصيل.

ستكون المقارنة بين المكتبات ممكنة، إذا تم النظر في النسب المئوية المختلفة لأنواع الإعارات والتسليم والاختلافات في درجة الأتمتة.

لا يقيس المؤشر الجودة (سرعة ودقة) تقديم الخدمة.

التعريف: هذا المؤشر هو إجمالي عدد عمليات الإعارة خلال عام واحد مقسومًا على عدد الموظفين المكافئين بدوام كامل (FTE) المشاركين في الإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق، بما في ذلك استرجاع الموظفين للمواد من الأرفف والتصوير/المسح الضوئي للتسليم.

تشمل الإعارة في هذا المؤشر الآتي:

- الإعارة المحلية، بما في ذلك الاستخدام الداخلي.
- الإعارة بين المكتبات.
- عمليات تسليم الوثائق الإلكترونية.



ملاحظة: تستبعد عمليات التجديد.

الطريقة/المعادلة

احسب عدد الإعارات المحلية (بما في ذلك الاستخدام الداخلي)، والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق الإلكترونية خلال عام واحد

احسب عدد الموظفين المكافئين بدوام كامل (FTE) المشاركين في الإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق، بما في ذلك استرجاع الموظفين للمواد من الأرفف والتصوير والمسح الضوئي للتسليم. يتضمن موظفين مؤقتين ودائمين بالإضافة إلى موظفي المشروع.

نظرًا لأن الموظفين يشاركون أحيانًا في العديد من المهام، يجب تسجيل الوقت الذي يقضونه في كل مهمة خلال فترة تمثيلية، ويفضل أن يكون ذلك شهرًا. وبالتالي، يمكن حساب نسبة الوقت الذي يخصصه كل موظف للإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق الإلكترونية. إذا لم يكن التسجيل الزمني ممكنًا، فيمكن تقدير هذه النسبة.

يمكن حساب إنتاجية الموظف في خدمات الإعارة والتسليم باستخدام المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

أ: عدد الإعارات المحلية والإعارة بين المكتبات وتسليم الوثائق الإلكترونية خلال عام واحد.

ب: عدد الموظفين في خدمات الإعارة والتسليم بدوام كامل مكافئ كامل خلال نفس الفترة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

ملحوظة: قد يكون من المفيد حساب إنتاجية الموظفين بشكل منفصل للإعارة المحلية والإعارة بين المكتبات+ تسليم الوثائق.

مثال: مكتبة ما قامت بعمل عدد إعارات للمستفيدين وصل إلى 109000 خلال عام، وقامت نفس المكتبة بعمل إعارات (خارجية) تعاونية مع مكتبات أخرى وصل عددهم 56000 عملية إعارة، بينما وصل عدد توصيل الوثائق وتصويرها ونسخها بنفس المكتبة إلى 8000 عملية. وعدد الموظفين المختصين 6 موظفين.

كيف يتم حساب إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق؟

أ = عدد الإعارات بما فيها الإعارات بين المكتبات وتوصيل الوثائق = 109000+5600+8000 = 122600 عملية.

ب= عدد العاملين (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة = 6 عاملين (كل الوقت)

إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق = (أ ÷ ب)

إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق = 122600 ÷ 6

إذاً نسبة إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق خلال عام بتلك المكتبة = 20433 عملية تقريباً.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر عدد صحيح بدون حد أقصى. عادةً ما تعتبر الدرجة الأعلى جيدة.

يمكن أن يتأثر المؤشر بأنواع الوسائط التي سيتم تسليمها، والنسبة المئوية لأنواع مختلفة من الإعارة والتسليم، وتنظيم سير العمل.

إذا بدت إنتاجية الموظف منخفضة للغاية، فيمكن للمكتبة أن تحاول:

- مراجعة سير العمل.
- تكثيف تدريب الموظفين.

المؤشرات ذات الصلة

- تكلفة الفهرسة لكل عنوان.
- نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية.
- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية.
- عدد الموظفين لكل 1000 عضو.

قد يتأثر هذا المؤشر بالآتي:

- أنواع الأوعية التي يتم توصيلها.
- النسب المئوية للأنواع المختلفة للإعارة والتوصيل.
- مستوى الأتمتة automation وآليات العمل داخل المكتبة.
- تكلفة الفهرسة لكل عنوان.
- نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية.
- عدد المجموعات التقليدية.
- عدد الموظفين.



51. تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس

Staff Costs per Title Catalogued

الهدف: تقييم تكاليف الموظفين لسياسة محددة لإنتاج السجلات الببليوغرافية وبالتالي كفاءة ممارسات وعمليات المكتبة.

المجال: المؤشر مناسب لجميع المكتبات التي تشمل مهامها إنتاج التسجيلات الببليوغرافية.

يمكن تقسيم المؤشر لأنواع مختلفة من الوثائق. يتم تضمين كلا من الإنتاج الكامل والجزئي للسجلات واستيراد البيانات.

لا يُقصد بالمؤشر قياس جودة الفهرسة

يمكن مقارنة المكتبات إذا تم الأخذ في الاعتبار: النسبة المئوية للنسخ (نسخ التسجيلات، استيرادها) و/أو الحد الأدنى من الفهرسة، ونوع الفهرسة الموضوعية والتصنيف، والاختلافات في الرواتب.

التعريف: تكلفة الموظفين لتقديم وصف وثيقة وإدراجها/ إدخالها المنطقي والمتسق (وفق القواعد) في ملف الفهرسة، مقسومًا على عدد العناوين المفهرسة.

ملاحظة 1: لغرض هذا المؤشر، يشير مصطلح الفهرسة إلى الوصف المادي للوثيقة ويتضمن نسخ الفهرسة (نسخ التسجيلات، استيرادها) والفهرسة الأصلية الكاملة والحد الأدنى (المستوى الأساسي) للفهرسة الأصلية وإعادة الفهرسة.

ملاحظة 2: يتم أيضًا تضمين تسجيل التسجيلات الاستنادية، وتحليل الموضوع، والفهرسة، والتكشيف، والتصنيف.

ملاحظة 3: لغرض هذا المؤشر، تشمل تكاليف الموظفين الأجور ومزايا الموظفين الأخرى؛ يتم استبعاد تكاليف الموظفين الأخرى.

لتجنب سوء الفهم، يجب على مستخدم المؤشر أن يذكر صراحة نوع ومستوى الفهرسة الذي يتم تضمينه في الحساب.

الطريقة/المعادلة

يتم تحديد الفترة المستخدمة للقياس من قبل مستخدم المؤشر. يجب جمع البيانات خلال فترة العينة المحددة.

للحصول على عدد الساعات المستغرقة في إنتاج السجلات الببليوجرافية، يلاحظ الموظفون المشاركون في الفهرسة الوقت الذي يقضونه في هذه المهمة خلال فترة العينة، حيث يشارك الموظفون



أحيانًا في العديد من المهام. وبالتالي، يمكن حساب نسبة الوقت الذي يخصصه كل موظف للفهرسة. إذا لم يكن التسجيل الزمني ممكنًا، فيمكن، بدلاً من ذلك، تقدير هذه النسبة.

يمكن حساب تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس كما هو موضح في المعادلة:

(أ × ب) ÷ ج

حيث

أ: إجمالي عدد الساعات المستغرقة في إنتاج التسجيلات الببليوجرافية والاستنادية، وتحديد واسترجاع البيانات الببليوجرافية التي تم استيرادها خلال فترة العينة.

ب: التكلفة لكل ساعة عمل (الأجور خلال فترة العينة مقسومة / على وقت العمل المعتاد للموظفين المعنيين).

ج: عدد العناوين المفهرسة خلال فترة العينة.

يرجى ملاحظة:

1- يتم حساب حاصل ضرب (أ × ب) لكل موظف على حدة، ثم يتم تجميع النتائج قبل القسمة على (ج).

2- التكاليف الأخرى (المباني، العمليات، وغيرها) يتم استبعادها أثناء حساب هذا المؤشر من أجل إمكانية المقارنة بين الطرق المختلفة لإنتاج التسجيلات الببليوجرافية.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد وفهرسة مجموعة من أوعية المعلومات خلال يوم عن طريق استيراد التسجيلات-وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين ومتوسط الأجر اليومي لهم 150$. وقد تم الحصول على عدد 845 تسجيلة ببليوجرافية لعناوين مختلفة وتمت مراجعتها وإعدادها فنياً، ومتوسط الزمن المستغرق لاستيراد التسجيلة الببليوجرافية ومراجعتها 4 دقائق، وجدير بالذكر الإشارة إلى أن تكلفة استيراد التسجيلة الببليوجرافية الواحدة 0.35$.

كيف يتم حساب تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس **تم استيراده**؟

الطريقة:

(أ) = إجمالي عدد الساعات المنقضية في العينة الزمنية لإعداد الوصف الببليوجرافي والاستنادي واستيراد البيانات الببليوجرافية التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية = (845 × 4) ÷ 60 = 56.3 ساعة.

(ب) **تكلفة عمل الساعة** = الأجر اليومي ÷ عدد ساعات اليوم

150 ÷7 =21.4 $ تقريباً

(ج) = عدد العناوين المفهرسة خلال العينة =845 عنوان



تكلفة الفهرسة لكل عنوان = (أ × ب) ÷ ج

تكلفة الفهرسة لكل عنوان تبعاً للمعادلة = (56.3 × 21.4) ÷ 845 =1.4$

إذاً تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس بتلك المكتبة = 1.4 $ تقريباً.

كما يمكن إضافة تكلفة استيراد التسجيلة والتي تبلغ 0.35$، وبذلك تصبح التكلفة لكل عنوان مفهرس بتلك المكتبة = 1.8 $ تقريباً.

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى.

يمكن أن تتأثر تكاليف الموظفين لعمليات الفهرسة بعدد من العوامل، مثل:

- مستويات الوصف الببليوجرافي.
- نطاق وعمق الضبط الاستنادي.

ومن المتوقع أن تعكس التكاليف هذه الاختلافات.

تقدر تكاليف جودة الفهرس بالأمور الآتية:

- الفعالية للمستخدمين.
- الفعالية للموظفين (مراقبة المواد المخزنة والوظائف الداخلية الأخرى).
- المطابقة لمعايير التبادل والتواصل.

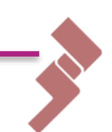
يجب أيضًا تقييم النتيجة بالمقارنة مع تكاليف الموظفين السابقة لنفس المكتبة، أو بالمقارنة مع المكتبات الأخرى.

إذا بدت تكاليف كل عنوان مفهرس مرتفعة للغاية، فقد تقوم المكتبة بالآتي:

- إعادة النظر في مستوى الوصف لمجموعات محددة من المواد.
- النظر إلى الجوانب الفنية مثل أداء البرامج والأجهزة.
- مراجعة سير العمل.
- زيادة معدل استيراد البيانات (الفهرسة التعاونية) من خلال التعاون مع المكتبات الأخرى في الدولة.

مثال عملي:

ومن أهم التقارير التي تمت لحساب تكلفة الفهرسة لكل عنوان هو تقرير





(Iowa State University Library) ISU ما بين عامي 1987 و2001، وأشار التقرير إلى أن تكلفة الفهرسة لكل عنوان انخفضت من 20.83$ إلى 16.25$ ما بين عامي 1991/1990، 1998/1997، بينما بنهاية عام 1999 انخفضت تكلفة تعديل وإنشاء التسجيلة الببليوجرافية إلى 6.13$. ويرجع هذا الانخفاض في تكلفة الفهرسة إلى مشاركة التسجيلات الببليوجرافية.

اختبرت المكتبة الوطنية الإسبانية مؤشر الأداء هذا في عام 2015 لتقييم الفعالية في فهرسة الدراسات الحديثة. كانت النتيجة 8.99 يورو لكل عنوان مفهرس

عام

52. التكلفة لكل مستفيد

Cost per User

الهدف: تقدير تكلفة خدمات المكتبة بالنسبة إلى عدد المستفيدين.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات.

يمكن استخدام المؤشر للمقارنة بين المكتبات ذات المهمة نفسها، إذا تم حساب النفقات بنفس الطريقة.

التعريف

إجمالي النفقات المتكررة أو التشغيلية للمكتبة في سنة مالية كاملة مقسومًا على عدد المستخدمين.

إجمالي النفقات المتكررة هو مجموع نفقات الآتي:

أ) عمليات الاقتناء/التزويد (بما في ذلك التجليد والتراخيص وتكاليف الدفع مقابل المشاهدة pay-per-view costs.

ب) طاقم العمل (بما في ذلك طاقم المشروع، مساعدي الطلاب، إلخ) وتدريب الموظفين.

ج) جميع الأغراض الأخرى: تشغيل وصيانة أجهزة الكمبيوتر والشبكات، وتراخيص البرامج والاتصالات، وإيجار المباني وصيانتها، وتكاليف المرافق (التدفئة، والكهرباء، والمياه، الصرف الصحي)، وإصلاح أو استبدال المفروشات والمعدات الموجودة، والتكاليف الأخرى مثل فهرسة السجلات، والنسخ، والبريد، والترويج للخدمات، الأدوات المكتبية (القرطاسية) والتأمين، والنقل، والاتصالات والاستشارات وما إلى ذلك.

لغرض هذا المؤشر، المستخدم هو الشخص الذي زار المكتبة أو استخدم خدمات أو مرافق المكتبة بطرق أخرى خلال العام الماضي. بالنسبة للمكتبات التي تكون فيها الإعارات هي النشاط الرئيسي، يمكن استخدام عدد المستخدمين الحاصلين على إعارة مسجلة كتقدير لعدد المستخدمين في المجتمع المستهدف.

الطريقة / الطرق:

الطريقة الأولى: اسحب/اختر عينة عشوائية من السكان المستهدف خدمتهم. اسأل كل شخص في العينة عما إذا كان قام بزيارة المكتبة أو استخدم خدمات المكتبة بطرق أخرى خلال العام الماضي.

احسب إجمالي النفقات/المصروفات المتكررة لسنة مالية واحدة باستخدام بيانات الحسابات. يمكن عمل تقدير للسنة الحالية من بيانات الميزانية.

التكلفة لكل مستخدم هي:

(أ ÷ د) × (ج ÷ ب)

أ : إجمالي المصروفات المتكررة للمكتبة في سنة مالية كاملة، معبرًا عنه بالعملة ذات الصلة.

ب: عدد الأشخاص في العينة الذين أجابوا بـ "نعم".

ج: عدد الأشخاص في العينة.

د: عدد الأشخاص المراد خدمتهم من بين السكان.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح، بالعملة المستخدمة.

الطريقة الثانية: من سجلات نظام المكتبة، احسب عدد المستخدمين (المنتمين إلى السكان المراد خدمتهم) الذين استعاروا المستندات خلال العام الماضي (المستعيرون النشطون).

التكلفة لكل مستخدم هي:

أ: إجمالي المصروفات المتكررة للمكتبة في سنة مالية كاملة، معبرًا عنه بالعملة ذات الصلة.

ب: عدد المستفيدين النشطين خلال العام الماضي.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح، بالعملة المستخدمة.

الحدان الأدنى والأقصى:

- **الحد الأدنى** 35 $.
- **الحد الأقصى** 39 $.

مثال: تنفق مكتبة ما مبلغ 80.000 $ كإجمالي مصروفات متكررة، بينما يبلغ عدد المستفيدين النشطين 2200 مستفيد.

أ = 80.000 $

ب = 2200 مستفيد.

نفقات المكتبة لكل مستفيد في العام = أ ÷ ب

نفقات المكتبة لكل مستفيد في العام = 80.000 ÷ 2200

إذاً تكلفة كل مستفيد في العام = 36.36 $.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أعلى.

يمكن استخدام المؤشر لتقييم:

- فعالية تكلفة المكتبة في فترات مختلفة.
- فعالية تكلفة المكتبة في المجتمع المحلي بالمقارنة مع الخدمات الأخرى.
- مردودية تكلفة مكتبة مقارنة بالمكتبات الأخرى من نفس النوع.

لا ينبغي استخدام هذا المؤشر في حد ذاته. من المفيد وضع مؤشرات الخدمة في سياق أكثر عمومية. عند الحكم على أهداف المكتبة، يمكن أن يكون مفيدًا في تبرير إنفاق الأموال العامة والمساعدة في فهم الاختلافات في التكاليف بين المكتبات المتشابهة.

يمكن أن يتأثر الحساب بالاختلافات في طرق المحاسبة. عندما تحسب هذه الطريقة فقط المستعيرين النشطين، يمكن للنتيجة المبالغة في تقدير التكلفة لكل مستخدم من خلال تجاهل أولئك الذين يستخدمون خدمات أخرى ولكن دون أن يستعيروا.

53. تكلفة كل زيارة إلى المكتبة

Cost per Library Visit

الهدف: تقدير تكلفة خدمة المكتبة المتعلقة بعدد زيارات المكتبة.

المجال: المؤشر ينطبق على جميع المكتبات.

يمكن استخدام المؤشر للمقارنة بين المكتبات ذات المهمة نفسها بشرط أن يتم عد/حساب الزيارات، والمصروفات بنفس الطريقة.

التعريف: إجمالي المصروفات المتكررة للمكتبة في سنة مالية كاملة (بدون الأصول الثابتة)، مقسومًا على عدد الزيارات (بما في ذلك الزيارات الافتراضية) إلى المكتبة.

إجمالي النفقات المتكررة هو مجموع نفقات:

أ: عمليات الاقتناء/التزويد (بما في ذلك التجليد والتراخيص و costs pay-per-view تكاليف الدفع مقابل المشاهدة).

ب: تكاليف الموظفين (بما في ذلك طاقم المشروع، مساعدي الطلاب، إلخ) وتكاليف تدريب الموظفين.

ج: التكلفة للأغراض الأخرى، مثل: تشغيل وصيانة أجهزة الكمبيوتر والشبكة الداخلية للمكتبة، تراخيص البرامج الآلية والاتصالات، إيجار وصيانة المباني، تكاليف المرافق (المياه، الكهرباء، الحرارة، الصرف الصحي)، صيانة وإحلال الأثاث والأجهزة، والتكاليف الأخرى، مثل: التسجيلات



الببليوجرافية، نسخ التسجيلات، رسوم البريد، الدعاية والترويج لخدمات المكتبة، الأدوات المكتبية، التأمين الطبي، النقل والاتصالات، الخدمات الاستشارية، ... إلخ.

ملاحظة: يتم استبعاد النفقات الرأسمالية / المنفقة على الأصول الثابتة على: الاقتناء/ التزويد أو الإضافة إلى مواقع البناء والمباني الجديدة، والتوسعات والنفقات على أنظمة الكمبيوتر والأثاث والمعدات.

الزيارة في هذا المؤشر، تمثل دخول أو مغادرة شخص (فرد) مبنى المكتبة (يتم احتساب أي من عمليتي الدخول أو الخروج، وليس كلاهما). أما الزيارة الافتراضية فهي الدورة المستمرة لأنشطة المستخدمين على موقع المكتبة من قبل المستخدمين من خارج مبنى المكتبة باستخدام IP address للمكتبة (عادة من خارج مبنى المكتبة)، بغض النظر عن عدد الصفحات أو العناصر التي تم استعراضها.

الطريقة / الطرق:

الطريقة الأولى: استخدم بابًا دوارًا أو جهازًا مشابهًا لحساب عدد الأشخاص الذين يغادرون المكتبة أو يدخلون إليها تلقائيًا. احسب عدد الزيارات الافتراضية لنفس الفترة الزمنية. احسب إجمالي النفقات المتكررة لسنة مالية واحدة باستخدام بيانات الحسابات. يمكن إجراء تقدير للسنة الحالية باستخدام بيانات الميزانية.

التكلفة لكل زيارة مكتبة هي

(أ ÷ (ب + ج)) حيث

أ: إجمالي النفقات المتكررة المكتبة خلال عام مالي، يتم احتسابها بالعملة المستخدمة في الدولة.

ب: إجمالي عدد الزيارات الفعلية خلال عام كامل.

ج: إجمالي عدد الزيارات الافتراضية خلال عام كامل.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح، بالعملة المستخدمة.

الطريقة الثانية: يمكن أيضًا تقييم عدد الزيارات والزيارات الافتراضية عن طريق أخذ العينات. احسب عدد الزيارات الفعلية والافتراضية خلال فترة واحدة أو أكثر من فترات أخذ العينات. يتم تحديد عدد وطول الفترات من قبل مستخدم المؤشر. تقدير العدد الإجمالي للزيارات والزيارات الافتراضية لمدة عام واحد عن طريق الاستقراء، باستخدام المعلومات المتاحة حول الاختلافات/التباين خلال العام.

ملاحظة: تستخدم المكتبات العامة عادة فترة واحدة مدتها أسبوع واحد؛ المكتبات الأكاديمية، فترتان أو أكثر تعكسان دورة الأنشطة الأكاديمية

التكلفة لكل زيارة مكتبة هي

(أ ÷ (ب + ج))   حيث

أ: إجمالي النفقات المتكررة المكتبة خلال عام مالي، يتم احتسابها بالعملة المستخدمة في الدولة.

ب: إجمالي عدد الزيارات الفعلية خلال عام كامل.

ج: إجمالي عدد الزيارات الافتراضية خلال عام كامل.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح، بالعملة المستخدمة.

مثال: أنفقت مكتبة ما مبلغ 100.000$ كإجمالي نفقات متكررة خلال عام، بينما بلغ عدد الزيارات 600000 زيارة فعلية، وعدد الزيارات الافتراضية يبلغ 1150000 زيارة، كيف يتم حساب تكلفة كل زيارة إلى المكتبة؟

أ = 100.000 $

ب = 600000 زيارة فعلية

ج = 1150000 زيارة افتراضية

تكلفة الزيارة في العام = أ ÷ (ب + ج) = 100.000 ÷ (1150000+600000)

إذاً تكلفة كل زيارة إلى المكتبة في العام = 0.06 $.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أقصى.

لا ينبغي استخدام هذا المؤشر في حد ذاته. من المفيد وضع مؤشرات الخدمة في سياق أكثر عمومية.

عند الحكم على أهداف المكتبة، يمكن أن يكون مفيدًا في تبرير إنفاق الأموال العامة والمساعدة في فهم الاختلافات في التكاليف بين المكتبات المتشابهة.

يمكن أن يتأثر الحساب بالاختلافات في طرق المحاسبة وفي حساب الزيارات.

إذا تم استخدام باب دوار لحساب عدد الزوار، فقد يكون العدد مرتفعًا جدًا بسبب الموظفين، وربما غير المستخدمين الآخرين المضمنين/المشمولين.

في حالة وجود قدر كبير من الاختلاف الموسمي، يجب إجراء العد لفترات زمنية أقصر يكون الاستخدام خلالها أكثر انتظامًا.



التطوير والنمو

المجموعات

54. النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية

Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection

الهدف: تقييم مدى التزام المكتبة ببناء مقتنيات/مجموعة إلكترونية

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات.

يمكن استخدام المؤشر لأجزاء محددة من مجموعات المكتبة (مثل المجلات، مجالات موضوعية) أو الفروع الفردية للمكتبة. ضمن كل فئة من هذه الفئات، يمكن مقارنة المؤشرات الناتجة لمعرفة ما إذا كانت النسبة تختلف اختلافًا كبيرًا

يمكن أن تكون المقارنات بين المكتبات ممكنة إذا تم أخذ الاختلافات في تغطية الموضوع، وسياسات المجموعة، والعوامل الاجتماعية والاقتصادية في السكان في الاعتبار.

التعريف: النسبة المئوية من إجمالي إنفاق المكتبة على توفير المعلومات التي يتم إنفاقها على المجموعة الإلكترونية.

تتضمن المجموعة الإلكترونية قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية والوثائق الرقمية.

يشمل الإنفاق على المجموعة الإلكترونية، لغرض هذا المؤشر، اقتناء المكتبة والاشتراك فيها وتكاليف الترخيص. كبديل، قد تقرر المكتبة تضمين تكاليف الدفع مقابل المشاهدة وتكاليف تسليم الوثائق الإلكترونية مع تكاليف بناء المجموعات. يجب ذكر ذلك بوضوح عند النشر أو مقارنة الدرجات.

تستبعد نفقات التجليد من إجمالي نفقات المقتنيات.

لا ينبغي تضمين الإنفاق على البنية التحتية، مثل الأجهزة أو البرامج أو الشبكات وعلى رقمنة الوثائق.

يتم تضمين ضرائب القيمة المضافة وضرائب المبيعات والخدمات أو الضرائب المحلية الأخرى. يمكن أن يؤثر إدراجها على المقارنات الدولية.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × **100**، حيث

أ: الإنفاق على المجموعة الإلكترونية.

ب: إجمالي النفقات على الإمداد بالمعلومات.



مثال: مكتبة ما تنفق سنويًا على إجمالي المجموعات التقليدية والإلكترونية 1500000$ منها 120000$ على المجموعات الإلكترونية فقط. فما هي نسبة الإنفاق على المجموعة الإلكترونية

(أ): الإنفاق على المجموعة الإلكترونية = 120.000$

(ب): إجمالي النفقات على الإمداد بالمعلومات = 1.500.000 $

إذا النسبة المئوية لنفقات إنشاء المجموعات الإلكترونية=

120.000÷1.500.000 = 8% وهي نسبة لا بأس بها للمكتبات العامة.

إذا النسبة المئوية لنفقات إنشاء المجموعات الإلكترونية= 8%.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح

ناتج هذا المؤشر رقم صحيح (0: 100)، ويمكن تطبيقه لمقارنة أداء المكتبة وتحديد إلى مدى تهتم بالتحول الرقمي على مدار الوقت، إلا أن الاختلافات في تسعير المجموعات الإلكترونية والمطبوعة ينبغي وضعها في الاعتبار عند المقارنة على مدار الوقت.

ينبغي الحكم على ناتج هذا المؤشر بالمقارنة مع أهداف المكتبة ورسالتها، كما أن سياسة تنمية المجموعات في المكتبة وطبيعة السكان، وكذلك الموضوعات التي تقتنيها المكتبة قد تؤثر على الناتج بشكل كبير؛ لذلك لا ينبغي استخدام هذا المؤشر بمفرده ولكن يستخدم مع المؤشرات الخاصة بمعدل استخدام المجموعات، ورضا المستفيدين.

مؤشرات ذات الصلة:

- النسبة المئوية للعاملين المسؤولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية.

55. النسبة المئوية للمواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي المواد التقليدية (فريق العمل)

Percentage of the digital items to the printed items.

الهدف: يهدف هذا المؤشر لتقييم اقبال المكتبة على التزويد بالمواد الإلكترونية/الرقمية ورقمنة الوثائق والتحول الرقمي بصفة عامة.

المجال: يصلح للتطبيق في جميع المكتبات.

التعريف: النسبة المئوية للمواد الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة إلى إجمالي المواد التقليدية المتاحة بالمكتبة خلال فترة محددة، وفي الغالب عام كامل.



الطريقة / المعادلة:

يتم حساب عدد المواد الرقمية/المرقمنة/الإلكترونية ويقسم على عدد المواد التقليدية المتاحة بالمكتبة خلال فترة عام كامل، ويتم حساب النسبة بالمعادلة الآتية:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد المواد الرقمية/المرقمنة/الإلكترونية.

ب: إجمالي عدد المواد التقليدية (المطبوعة) خلال عام كامل.

تقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: خلال عام كامل قامت المكتبة بالتزويد لعدد 1000 من المواد الرقمية/الإلكترونية، بينما قامت برقمنة حوالي 2000 وثيقة، في حين أن المواد التقليدية تبلغ 10000 مادة.

فما النسبة المئوية للمواد الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة إلى إجمالي المواد التقليدية؟

أ: عدد المواد الرقمية/المرقمنة/الإلكترونية=2000+1000=3000

ب: إجمالي عدد المواد التقليدية (المطبوعة)=10000

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ= 3000

ب= 10000

3000 ÷ 10000 = 33.3%

إذاً النسبة المئوية للمواد الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة إلى إجمالي المواد التقليدية = 33.3 %

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

يتأثر المؤشر بعدد من العوامل، مثل:

1. التزويد بالمقتنيات التقليدية.
2. نشاط الرقمنة والاتجاه نحو التحول الرقمي.
3. التزويد بالمقتنيات الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة.



العاملون

56. نسبة موظفي المكتبة الذين يقدمون خدمات إلكترونية

Percentage of Library Staff Providing Electronic Services

الهدف: يهدف المؤشر إلى تقييم إلى أي مدى تستثمر المكتبة مواردها البشرية في تقديم الدعم الفني للخدمات الإلكترونية.

المجال: يصلح هذا المؤشر للتطبيق في جميع المكتبات التي تقدم خدمات إلكترونية مستعينة بموظفيها، ويمكن استخدامه للمقارنة بين المكتبات ذات نفس المهمة، والمكتبات التي لديها: خصائص مماثلة لأفراد المجتمع المستهدف، وتستخدم نفس طريقة القياس.

التعريف: عدد موظفي المكتبة بدوام كامل (FTE) المشاركين في تخطيط خدمات تكنولوجيا المعلومات وصيانتها وتوفيرها وتطويرها وتطوير الخدمات الإلكترونية للمكتبة وتحسينها تقنيًا، مقسومًا على إجمالي عدد موظفي المكتبة بدوام كامل.

وبالتالي بناءً على تعريف هذا المؤشر، فإن تقديم الخدمات الإلكترونية يقصد به صيانة وتطوير النظام الآلي للمكتبة، وخادم (خوادم) الويب الخاصة بالمكتبة، والمستودع الرقمي، ونظام الخدمة المرجعية الرقمية، وجميع تطبيقات البرامج الأخرى المقدمة للمستخدمين والموظفين/ مثل: الأجهزة الإلكترونية المادية Hardware (الخوادم، وأجهزة الكمبيوتر، والطابعات، والماسحات الضوئية)

يُستثنى الموظفون في خدمات المعلومات والخدمات المساعدة، وفي اقتناء / معالجة الموارد الإلكترونية، ورقمنة المواد للمجموعة الإلكترونية، وتدريب المستخدمين على التعامل مع خدمات المكتبة الإلكترونية، والعمل المتعلق بالمحتوى على خدمات الإنترنت للمكتبة.

الطريقة/المعادلة:

يتم احتساب عدد موظفي المكتبة (FTE) الذين يقدمون خدمات المكتبة الإلكترونية ويطورونها عن طريق إضافة الوقت الذي يقضيه جميع الموظفين الدائمين والمؤقتين، بما في ذلك موظفي المشروع في تخطيط خدمات تكنولوجيا المعلومات وصيانتها وتوفيرها وتطويرها، وتطوير وتحسين خدمات المكتبة على الويب تقنيًا.

نظرًا لأن العديد من الموظفين يمكنهم المساهمة بالوقت في الدعم الفني، فيمكن جمع البيانات عن طريق أخذ العينات.

على سبيل المثال، يمكن أن يُطلب من الموظفين الاحتفاظ بمذكرات عمل ليوم واحد، أو لعدة أيام تمثيلية، ويمكن بعد ذلك حساب مقدار الوقت المستغرق في الدعم الفني كنسبة مئوية من إجمالي وقت عمل الموظفين خلال فترة أخذ العينات.



يتم حساب العدد الإجمالي لموظفي المكتبة (FTE) عن طريق إضافة إجمالي موظفي المكتبة بدوام كامل بما في ذلك جميع الموظفين الدائمين والمؤقتين، بما في ذلك طاقم المشروع.

يمكن عمل تقدير إذا كان تسجيل الوقت غير ممكن.

النسبة المئوية لموظفي المكتبة الذين يقدمون خدمات المكتبة الإلكترونية ويطورونها هي:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد موظفي المكتبة (FTE) الذين يقومون بتوفير وصيانة وتطوير تكنولوجيا المعلومات و / أو الخدمات المستندة إلى الويب.

ب: إجمالي موظفي المكتبة (FTE).

يتم التقريب لأقرب عدد صحيح.

مثال: مكتبة ما يبلغ إجمالي العاملين بها 50 عامل، والعاملين في تكنولوجيا المعلومات والأنشطة الإلكترونية 12 عامل.

كيف يتم حساب عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية؟

أ = 12

ب = 50

فيكون المؤشر = (أ ÷ ب) × 100

= (12 ÷ 50) × 100= 24 %.

إذاً النسبة المئوية للعاملين الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية=24 %.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

قيمة هذا المؤشر هي عدد صحيح بين 0 و100.

تشير النتيجة إلى الأولوية التي تعطيها المكتبة لتوفير وتطوير تكنولوجيا المعلومات والخدمات المستندة إلى الويب.

إذا تم الاستعانة بمصادر خارجية لأي من المسؤوليات المذكورة أعلاه إلى قسم تكنولوجيا المعلومات أو مؤسسة خارجية أخرى (في مقابل الدفع أم لا)، يجب تطبيق هذا المؤشر فقط إذا كان من الممكن قياس عبء العمل الخارجي وفقًا لذلك (مثل (FTE) يجب إضافة هذا المقدار إلى كل من أ و ب في الصيغة.

مؤشرات ذات الصلة:

- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية.

57. عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف

Number of Attendance Hours at Formal Training Lessons per Staff Member

الهدف: قياس التحسن في مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين من خلال حضور دروس التدريب.

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع المكتبات

التعريف: عدد ساعات حضور الموظفين في دروس التدريب الرسمية مقسومًا على/ إجمالي عدد موظفي المكتبة (عدد الأشخاص، وليس (FTE) موظفين يعملون بدوام كامل أو لا يعملون بدوام كامل). ويتضمن هذا المؤشر الموظفين الأساسيين بالمكتبة، أما المتطوعين فهم خارج مجال هذا المؤشر.

يتم تنظيم التدريب في دروس مخططة مسبقًا يمكن إجراؤها داخليًا أو خارجيًا أو عبر الإنترنت ويستضيفها موظفو المكتبة أو خبراء في موضوع أو الأنظمة المتخصصة (مثل مواقع محتوى التدريب). يقوم المؤشر أيضًا بتقييم عدد الحضور في الدروس التدريبية.

الطريقة / المعادلة:

يمكن تحديد عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية من خلال الاحتفاظ بسجل لموظفي المكتبة الذين يحضرون هذه الدروس وعن طريق حساب ساعات مدة هذه الدروس. هذا العدد ثم يتم قسمة هذا الرقم على العدد الإجمالي للموظفين.

عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف هو

(أ ÷ ب)، حيث

أ: عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي خلال فترة زمنية معينة

ب: العدد الإجمالي للموظفين.

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

المؤشر رقم حقيقي بدون حد أعلى. يشير الرقم الأعلى إلى مؤهل أفضل من حيث التدريب الذي حضره. يمكن أن يشير العدد الأقل إلى الحاجة إلى تعزيز تدريب الموظفين. ومع ذلك، فإن عددًا كبيرًا من الحضور في دروس التدريب الرسمية يمكن أن يشمل نفس الموظف (الموظفين). لا يتضمن المؤشر

تدريبًا غير رسمي وبالتالي يمكن أن يشير فقط إلى متوسط درجة التدريب الإضافي ولكن لا يمكنه توفير مقياس دقيق وشامل.

مثال: مكتبة ما بها 6 عاملين أساسيين وتم تدريبهم تدريبات متخصصة متنوعة وبلغ إجمالي عدد ساعات تلك التدريبات 200 ساعة في العام.

كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب سنوياً مقابل إجمالي عدد العاملين؟

أ = عدد ساعات حضور الدورات التدريبية=200

ب = إجمالي عدد الموظفين (دون المتطوعين) = 6

عدد ساعات التدريب سنوياً مقابل إجمالي عدد العاملين = (أ ÷ ب)

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين = أ ÷ ب

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين = 200 ÷ 6 = 33.33

إذاً عدد ساعات الحضورلدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين= 33.33 ساعة تدريب سنوياً.

مثال عملي : وتشير مؤشرات (BIX, 2006) والتي تستخدم عدد أيام التدريب مقابل عدد العاملين وذلك للمكتبات الأكاديمية، أن متوسط عدد أيام التدريب يتراوح بين 2.7% و 3.5% في مكتبات مختلفة، بينما تصل النسبة في المكتبات الوطنية والتي تحسب عدد (أيام التدريب مقابل الأشخاص) إلى 4.4 كما في المكتبة الوطنية بفرنسا، بينما المكتبة الوطنية بفنلندا تعطي احصائيات عن عدد أيام التدريب في العام في مقابل عدد العاملين ايضا وقد كانت النسبة 1222 يوم تدريب في مقابل عدد 213 عامل (عام 2006) وكانت النتيجة 5.74 يوم لكل موظف.

المؤشرات ذات الصلة:

- النسبة المئوية للعاملين المسئولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية.
- النسبة المئوية للساعات المستغرقة في تدريب العاملين.

58. النسبة المئوية للساعات المستغرقة في تدريب الموظفين

Percentage of Staff Time Spent in Training

الهدف: يقيس مؤشر الأداء النسبة المئوية لوقت الموظفين المخصص لأنشطة التدريب الرسمية بغرض تعزيز مهارات الموظفين.

المجال: يمكن استخدامه لكل أنواع المكتبات، ولكنه أكثر ملاءمة للاستخدام على مستوى قطاعات المكتبة (مثل: إجمالي المكتبات العامة، إجمالي مكتبات التعليم العالي).

التعريف: مقدار إجمالي ساعات العمل التي تستثمرها المكتبة في التدريب الرسمي للموظفين كنسبة مئوية.

الطريقة / المعادلة:

احسب عدد الساعات التي يقضيها الموظفون في التدريب الرسمي. عادة ما يتم التدريب خلال ساعات العمل، ولكن يجب أيضًا احتساب التدريب في عطلات نهاية الأسبوع وأيام الراحات إذا تم تفسير ساعات التدريب على أنها وقت عمل. قم بتضمين استخدام وحدات التدريب عبر الإنترنت من قبل موظفي المكتبة.

احسب ساعات العمل المتاحة خلال السنة المشمولة بالتقرير نظريًا (إجمالي ساعات العمل بما في ذلك الإجازات التقليدية والإجازات المرضية).

ملاحظة 1: تم تضمين الموظفين المؤقتين وموظفي المشروع ومساعدي الطلاب.

ملاحظة 2: يتم استبعاد المتطوعين والأشخاص العاملين في الخدمات المعاونة، مثل: النظافة.

يتم احتساب النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الموظفون في التدريب باستخدام المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100 حيث

أ: إجمالي الساعات التي قُضيت في تلقي تدريب رسمي للموظفين.

ب: إجمالي عدد ساعات العمل المتاحة في المكتبة.

يتم تقريب الناتج إلى علامة عشرية واحدة.

مثال: مكتبة ما بها 6 موظفين، تم تدريب الموظفين تدريبات متخصصة متنوعة بإجمالي عدد ساعات يصل إلى 200 ساعة تدريب في العام، كما أن عدد ساعات العمل 1750 ساعة عمل في العام لكل عامل.



كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين خلال العام؟

أ = 200 ساعة تدريب.

ب = 1750 × 6 = 10500 ساعة عمل.

عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين خلال العام = (أ ÷ ب) × 100

عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين خلال العام = (200 ÷ 10500) × 100

إذاً عدد ساعات تدريب الموظفين خلال العام = 1.9% تقريبا 2% من إجمالي عدد ساعات العمل.

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر:

قد تكون النسبة المرتفعة من وقت الموظفين الذي يقضونه في التدريب الرسمي نتيجة حضور عدد قليل من الموظفين للعديد من الدورات، بمعنى أن عدد محدد فقط هو الذي يحضر تدريبات كثيرة والباقي لا يحضر، لذلك، فمن المهم للمديرين مراقبة العدد الإجمالي للموظفين المختلفين الذين يحضرون التدريب.

لا يشمل مؤشر الأداء التدريب غير الرسمي وبالتالي يمكن أن يقلل ذلك من حجم تدريب الموظفين.

يتأثر مؤشر الأداء بعدد وطول/مدة الدروس التدريبية المقدمة وبجودة التدريب. يجب مراقبة جودة الدروس من خلال استبيانات الرضا و/ أو عن طريق الاختبارات التي تقيم نتائج التعلم للموظفين.

يتأثر مؤشر الأداء أيضًا بإدخال خدمات جديدة خلال السنة المشمولة بالتقرير والتي تتطلب تدريبًا إضافيًا.

في حالة انخفاض الحضور في الدروس التدريبية، يمكن للمكتبة الترويج للدروس التدريبية عبر شبكتها الداخلية أو الدعوة الشخصية ومحاولة تقييم احتياجات الموظفين لدروس تدريبية محددة.

يجب استخدام هذا المؤشر للمقارنة داخل قطاع المكتبات، على سبيل المثال العامة والوطنية والأكاديمية.

يمكن أن يؤثر حجم المكتبة وعدد الموظفين بدوام كامل والمتغيرات الأخرى الخاصة بالمكتبة على المؤشر ويجب أخذها في الاعتبار إذا تم استخدامها لأغراض المقارنة.



59. نسبة الموظفين المشاركين في مشروعات الشراكات التعاونية

Percentage of Staff in Cooperative Partnerships and Projects

الهدف: يقيس مؤشر الأداء التعاون المحلي والإقليمي والوطني والدولي للمكتبة، وبالتالي أهمية المكتبة وتأثيرها على مكتبات العالم.

المجال: يمكن تطبيق هذا المؤشر على مختلف أنواع المكتبات، كما يمكن استخدام المؤشر للمقارنة بين أداء المكتبات إذا تم مراعاة الفرص المختلفة لدعم المشروعات في الاعتبار.

التعريف: موظفي المكتبة (FTEs) في الشراكات والمشروعات التعاونية مقسومًا على إجمالي عدد موظفي المكتبة (FTEs)

ملاحظة 1: تُعرَّف الشراكة بأنها تعاون رسمي مستمر بين مكتبة وواحدة أو أكثر من المنظمات الأخرى بما في ذلك المكتبات الأخرى، وعادة ما يتعلق الأمر بخدمات أو أنشطة معينة.

ملاحظة 2: يُعرَّف المشروع بأنه عملية فريدة تتكون من مجموعة من الأنشطة المنسقة الخاضعة للرقابة والمخططة بتواريخ البدء والانتهاء، والتي يتم تنفيذها لتحقيق هدف يتوافق مع متطلبات محددة، بما في ذلك قيود الوقت والتكلفة والموارد.

ملحوظة 3: يؤخذ في الاعتبار فقط مبادرات ومشروعات التعاون المؤسسي و / أو الممولة بشكل خاص، مثل مجموعات العمل أو اللجان التي أنشأتها جمعيات المكتبات أو المشروعات الممولة من قبل المنظمات الحكومية أو البحثية.

ملاحظة 4: كعنصر فرعي، يمكن تقييم النسبة المئوية للموظفين المشاركين في التعاون الدولي والمشروعات بشكل منفصل.

ملاحظة 5: المشروعات الدولية في سياق هذا المؤشر هي تلك التي لديها شريك واحد على الأقل من خارج الدولة.

الطريقة / المعادلة:

يتم حساب عدد موظفي المكتبة الدائمين (FTEs) في الشراكات والمشروعات التعاونية عن طريق إضافة الوقت الذي يقضيه جميع الموظفين الدائمين والمؤقتين بما في ذلك طاقم المشروع، والتخطيط والحفاظ على التعاون وتطويره والعمل في الشراكات والمشروعات التعاونية.

يمكن أيضًا حساب عدد الموظفين في الشراكات والمشروعات الدولية بشكل منفصل.

نظرًا لأن العديد من الموظفين يساهمون بوقت في شراكات ومشروعات التعاون، فيجب جمع البيانات عن طريق أخذ العينات. يُطلب من الموظفين الاحتفاظ بمذكرات العمل أو سجلات الوقت لمدة



أسبوع، أو لعدة أيام ممثلة للعينة، ثم يتم حساب مقدار الوقت المستغرق في الشراكات والمشروعات كنسبة مئوية من إجمالي وقت عمل الموظفين خلال فترة أخذ العينات.

إذا لم يكن التسجيل الزمني ممكنًا، فيمكن تقدير هذه النسبة بدلاً من ذلك.

يتم حساب النسبة المئوية للموظفين في الشراكات والمشروعات التعاونية باستخدام المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100 حيث

أ: عدد موظفي المكتبة (FTEs) الذين يخططون، ويحافظون ويطورون الشراكات والمشروعات.

ب: العدد الإجمالي لموظفي المكتبة الدائمين (FTEs).

يتم تقريب الناتج إلى أقرب علامة عشرية.

تعطي نتائج هذا المؤشر رقماً صحيحاً (0: 100)، وكان رقم الناتج أعلى كان أفضل، لأنه يعكس مشاركة المكتبة في التواجد ضمن تحدي مجتمع المعلومات، وقد تختلف نتائج هذا المؤشر اختلافاً كبيراً على مدار الوقت حيث تتأثر بشكل مباشر على توافر التمويل والدعم اللازم للمشروعات.

مثال: مكتبة يعمل بها في التعاون الوطني والدولي والمشروعات عدد 4 موظفين، بينما يبلغ إجمالي عدد الموظفين بالمكتبة العامة 80 موظف.

أ = 4

ب = 80

نسبة الموظفين في التعاون الوطني والدولي والمشروعات = أ ÷ ب

نسبة الموظفين في التعاون الوطني والدولي والمشروعات = (4 ÷ 80) ×100 = 5%

إذاً نسبة الموظفين في التعاون الوطني والدولي والمشروعات = 5%

60. نسبة الأحداث الجديدة و/أو الأنشطة المبتكرة التي يقدمها موظفو المكتبة (فريق العمل)

Percentage of the innovative events/activities provided by library staff.

الهدف: يهدف المؤشر لتقييم ما إذا كانت المكتبة تدعم موظفيها نحو الابتكار والتجديد من خلال تقديم انشطة مبتكرة

المجال: يصلح للتطبيق في جميع المكتبات التي تقدم أحداثاً/أنشطة



التعريف: النسبة المئوية لعدد الأحداث/الأنشطة المبتكرة (بجميع أشكالها).

يشتمل هذا المؤشر على الأنشطة المبتكرة المتعلقة بجميع أشكال مجموعات المكتبة وفئات المستفيدين وأنواع الأنشطة التي تتاح داخل المكتبة.

يحسب النشاط كنشاط مبتكر كالتالي:

1- إذا كان مبتكر من الأساس ولم يتم تنفيذه قبل ذلك تحسب نقطة واحدة.
2- إذا تم تنفيذ النشاط قبل ذلك في مكتبات أخرى، ولكن يتم تنفيذه بطريقة مبتكرة تحسب نصف درجة، أو تقليد لنشاط مبتكر تم تنفيذه في مكتبات عالمية تحسب ¼ درجة فقط).

ويهدف هذا المؤشر لقياس إلى أي مدى تضطلع المكتبة بدورها في دفع وتوجيه موظفيها للتجديد والابتكار في الأحداث/الأنشطة المقدمة للمستفيدين بحيث أنها تعد مصدر جاذب ودائم لهم.

يهدف المؤشر إلى قياس نسبة نجاح المكتبة في جذب المستفيدين إلى أنشطتها والحفاظ عليهم

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد الأنشطة المبتكرة الموجهة لجميع فئات المستفيدين (الأطفال، الشباب، الكبار، كبار السن، العائلي) / أو لفئة معينة من المستفيدين

ب: إجمالي عدد الأنشطة التي تم تقديمها خلال عام كامل/ أو لفئة معينة من المستفيدين

تقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: كان متوسط عدد الأنشطة المتعلقة المبتكرة في مكتبة ما 25 نشاط، بينما كانت جميع الأنشطة المقدمة خلال العام نفسه 400 نشاط

(أ ÷ ب) × 100 حيث

25 ÷ 400 = 6.25 %

إذاً النسبة المئوية للأنشطة المبتكرة مقابل إجمالي الأنشطة= 6.25 %%

النسبة المقترحة لأنشطة المكتبة المبتكرة يجب أن تتراوح بين 7:10 % من إجمالي الأنشطة

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

إن تقديم أنشطة مبتكرة من شأنه جذب المستفيدين ويضمن بقاؤهم في عضوية المكتبة.



61. عدد البحوث المنشورة لكل عضو مهني عامل

Number of research publications per professional staff member

الهدف: تقييم إلى أي مدى تشارك المكتبة في نشر نتائج بحوثها، حيث ينبغي أن تشجع المكتبة موظفيها على تنمية مهاراتهم المرتبطة بإعداد بحوث علمية مرتبطة بالمجال المهني لديهم

المجال: ينطبق المؤشر على جميع المكتبات، كما يمكن المقارنة بين المكتبات من نفس النوع.

التعريف: عدد البحوث المنشورة، وعضو فريق العمل المهني بالمكتبة.

ملاحظة 1: البحوث المنشورة من قبل موظفي المكتبة يمكن أن تتعلق بالموضوعات المهنية والأكاديمية، وتشمل المنشورات بجميع الأشكال والعروض التقديمية في المؤتمرات.

ملاحظة 2: يتم تعريف الموظف المهني على أنه موظف مكتبة حصل على مؤهل جامعي أو دورة تدريبية خاصة في قطاع المكتبات وتتطلب مهمته تعليم مهني أو خبرة عملية.

الطريقة

حساب عدد البحوث المنشورة لموظفي المكتبة في الفترة المحددة، وعادة ما تكون سنة.

حدد عدد الموظفين المهنيين (عدد الأشخاص في دوام كامل).

يتم عرض عدد البحوث المنشورة لكل موظف مهني بالمعادلة

(أ ÷ ب)، حيث

أ: عدد البحوث المنشورة للعاملين بالمكتبة؛

ب: عدد العاملين الفنيين (عدد الأشخاص دوام كامل)

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

مثال: يعمل بمكتبة ما 30 فرد دوام كامل منهم 5 فرد محترف كما تستعين المكتبة ب 2 فرد لبعض الوقت، وخلال مؤتمرات عام كامل تقدمت المكتبة بعدد 2 بحث وعرض تقديمي من خلال 2 فرد من المهنيين.

فما نسبة البحوث لأفراد المكتبة خلال عام؟

عدد الأفراد الذين تقدموا ببحوث= 2 فرد؛

إجمالي عدد الأفراد المهنيين= 5 فرد.

عدد البحوث لكل فرد محترف= 2÷5 × 100= 40%



التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو رقم حقيقي موجب بدون حد أقصى.

عادةً ما تُعتبر الدرجة العالية بمثابة جيدة. هذا سيُظهر ما إذا كان العاملين بالمكتبة مشاركين في عمل بحث،

المؤشر سيكون متأثرًا بالعديد من العناصر:

- تكوين المقتنيات المتميزة تعزز نشر مزيد من البحوث،
- تعاون المكتبة مع الباحثين الخارجيين،
- أحداث مثل المعارض، والتبرعات الهامة، إلخ..... تحث على النشر.

يمكن أيضًا أن تتأثر نتائج المؤشر بعبء العمل المحدد في عام الذي يعوق أعمال البحث.

62. النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة بمنحة خاصة أو الدخل المُتولد (المتحقق)

Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated

الهدف: يقيس المؤشر نجاح المكتبة في الحصول على مصادر دخل إضافية.

المجال: يمكن تطبيق هذا المؤشر على جميع المكتبات

يمكن استخدام المؤشر للمقارنات على مدار الوقت أو مع المكتبات الأخرى إذا تم أخذ الاختلافات في المؤسسة الممولة والمهام الخاصة للمكتبة التي يتم تمويلها باستمرار من قبل الهيئات الخارجية في الاعتبار.

التعريف: مؤشر الأداء هو النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة التي تحصل عليها بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد (المتحقق).

يقصد بالمنح الخاصة في هذا المؤشر المنح ذات الطبيعة غير المتكررة لتمويل المشروعات الكبرى.

لا يعتبر التمويل المستمر من قبل الهيئات الخارجية للمهام الخاصة بالمكتبة (على سبيل المثال، الاحتفاظ بمركز لتعليم المكتبات) بمثابة منحة خاصة، ولكن يتم تضمينه في الموارد المالية العامة للمكتبة.

الدخل الذي تحققه المكتبة يشمل الدخل من الرسوم والمصاريف والاشتراكات والتبرعات والدخل المتولد (المتحقق) عن أنشطة خاصة، مثل: متجر المكتبة أو الإعلانات.

الطريقة / المعادلة:

تحديد الموارد المالية العامة للمكتبة، بما في ذلك الموارد المالية للإنفاق على الأصول.



كإجمالي فرعي، احسب الدخل المتوَلَّدْ (المتحقق) عن المكتبة والمنح الخاصة بما في ذلك تلك الموارد المالية الخاصة بالنفقات على الأصول التي لم يتم دفعها من قبل الجهات الممولة.

احسب النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة بمنحة خاصة أو الدخل الناتج / المتولد باستخدام المعادلة:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: موارد المكتبة المالية التي تحصل عليها عن طريق المنح الخاصة والدخل المتوَلَّدْ (المتحقق). يشمل ذلك المنح الخاصة بنفقات الاصول الثابتة غير المدفوعة بواسطة الوزارة المسئولة.

ب: الموارد المالية العامة للمكتبة. الدخل الإضافي بواسطة المكتبة يشمل دخل: توصيل الوثائق، الخدمات، والبيع، والإعلانات، والرعاة، والإهداءات... والتي تكون متاحة للمكتبة من أجل النفقات

يتم تقريب الناتج إلى علامة عشرية واحدة.

مثال: مكتبة ما بلغ إجمالي الدخل بما تشمله من منح خاصة 100.000 $، في حين أن مجمل الدخل لأصول المكتبة في عام مالي بلغ 2.000.000 $.

كيف يتم حساب نسبة الحصول على منح أو هدايا أو دخل؟

(أ ÷ ب) ×100

حساب المنح الخاصة أو الدخل الإضافي الذي حققته المكتبة =100.000 ÷2.000.0000=5 %

نسبة المنح الخاصة أو الدخل الإضافي الذي تحققه المكتبة = 5 %.

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو رقم حقيقي بين 0 و100.

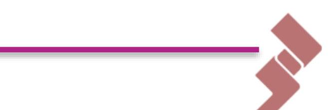
تشير الدرجة الأعلى إلى أن المكتبة تعمل بنجاح من تلقاء نفسها للحصول على موارد مالية إضافية. في هذه الحالة، تعد المكتبة طموحة ومحفزة.

يساعد المؤشر أيضًا في اكتساب المعرفة حول مدى مشاركة المكتبة في المهام التي تتجاوز المهمة الرئيسية للمكتبة وبالتالي فهي مؤهلة للحصول على موارد مالية إضافية.

يمكن أن يتأثر المؤشر بالعوامل الآتية:

- إتاحة المنح للعمل البحثي وهذا قد يقل أو يزيد تبعاً لقيود وتشريعات رسالة المكتبة في توليد الدخل.
- انخفاض الموارد المالية الواردة من هيئات التمويل.

يؤدي هذا الانخفاض إلى زيادة المؤشر في حالة ثبات المنح والدخل المتولد (المتحقق)





وتشير مؤشرات (BIX, 2006) التي تستخدم هذا المؤشر في المكتبات الأكاديمية أن متوسط الدخل يتراوح بين 4.8% و8.8% في مكتبات مختلفة، وعلى الرغم من أن المثال من المكتبات الأكاديمية إلا أنه هام ويمكن الاستشهاد به.

63. نسبة الموارد المالية المؤسسية المخصصة للمكتبة

Percentage of Institutional Means Allocated to the Library

الهدف: قياس أهمية المكتبة (معبراً عنها بوحدات نقدية) ودعم المؤسسة الممولة (مع استبعاد التمويل التي تحصل عليها المكتبة من طرف ثالث third party funding)

المجال: ينطبق مؤشر الأداء هذا على جميع مكتبات مؤسسة التعليم العالي. يصعب المقارنة بين أنظمة المكتبات المتكاملة والأنظمة ثنائية المستوى من طبقتين (متعدد) two-tiers library system مع العديد من مكتبات الأقسام.

يمكن للمكتبات العامة والخاصة تكييف هذا المؤشر للحصول على نسبة الموارد العامة المخصصة للمكتبة من الميزانية الإجمالية للهيئة الممولة.

التعريف: نسبة الموارد المؤسسية (باستثناء أموال الغير/الطرف الثالث) المخصصة للمكتبة.

الموارد المؤسسية، بمعنى هذا المؤشر، تشمل الميزانية الكاملة للمؤسسة الأم لسنة واحدة، ولكن بدون تمويل من طرف ثالث وبدون فائض ميزانية السنة السابقة.

تتكون موارد المكتبة في هذا المؤشر: من جميع الأموال الواردة من المؤسسة الأم، بما في ذلك الاقتناء/التزويد، والخامات، ومرتبات الموظفين، والنفقات الأساسية/ الرأسمالية، والدخل الذي يقدم لمرة واحدة أي غير دوري.

يتم استبعاد أموال الطرف الثالث والمنح الخاصة والدخل الناتج عن المكتبة.

المنح الخاصة هي منح ذات طبيعة غير متكررة لتمويل (أو تمويل جزئي) المشاريع الكبرى.

الطريقة / المعادلة:

حدد موارد المكتبة (بما في ذلك النفقات الأساسية/الرأسمالية، والأموال لمرة واحدة الواردة من المؤسسة، تستبعد أموال الجهات الخارجية والمنح الخاصة، وكذلك الدخل الناتج عن المكتبة) في فترة ميزانية معينة.

حدد موارد المؤسسة الأم (بدون تمويل من طرف ثالث) لنفس الفترة.

النسبة المئوية لموارد المؤسسية المخصصة للمكتبة هي مجموع مصادر الدخل الإضافية من المؤسسات المانحة سنوياً مقسومًا على أصول الوزارة او المؤسسة المسئولة عن المكتبة.



(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: الموارد المالية المؤسسية (المخصصة التي تتلقاها المكتبة من الوزارة المسئولة وتشمل تكلفة التزويد والخامات وتشغيل الموظفين، والنفقات الثابتة والدخل الذي يقدم لمرة واحدة أي غير دوري).

ب: الدخل المؤسسي في عام مالي (لا تشتمل الصناديق والهبات الخاصة والدخل الإضافي بواسطة المكتبة والدخل من الطرف الثالث Third-party fundings).

مثال: مكتبة عامة بلغ إجمالي قيمة المنح والدخل الإضافي من المؤسسات المانحة 2.250.000 $، في حين أن ميزانية الوزارة أو المؤسسة المسئولة عن المكتبة في عام مالي بلغ 5.000.000 $،

كيف يتم حساب نسبة الدخل المؤسسي المخصص للمكتبة؟

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: كل المنح المستلمة من الوزارة المسئولة تشمل تكلفة التزويد والخامات وتشغيل الموظفين، والنفقات الثابتة والدخل الذي يقدم لمرة واحدة أي غير دوري = 2.250.000$.

ب: ميزانية المكتبة في عام مالي ولكن لا تشتمل الصناديق والهبات الخاصة والدخل الإضافي بواسطة المكتبة= 5.000.000 $.

حساب نسبة الدخل المخصص من الوزارة أو المؤسسة التابع لها المكتبة (وزارة الثقافة)

=2.250.000 ÷ 5.000.0000 = 45 %

إذاً نسبة المنح أو الدخل المؤسسي للمكتبة =45 %.

يتم تقريب الناتج إلى علامة عشرية واحدة.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو رقم حقيقي بين 0 و 100.

عادة ما تعد الدرجة الأعلى جيدة. إنه يشير إلى أن المؤسسة الممولة تقر بقيمة المكتبة للمؤسسة واحتياجاتها المالية ويمكن أن تسمح للمكتبة بتقديم خدمات أفضل لمستخدميها.

سيتأثر هذا المؤشر بوجود هيئات وهياكل تمويل خارجية (مثل الموارد الحكومية). سيتأثر أيضًا بالمهام الخاصة للمكتبة ذات التمويل العالي، على سبيل المثال مجموعات/مقتنيات خاصة ممولة من مؤسسة خارجية.



64. النسبة المئوية للمستفيدين النشطين إلكترونيًا إلى إجمالي المستفيدين النشطين. (فريق العمل)

Percentage of the digital active users to the overall number of active users.

الهدف: يهدف هذا المؤشر لتقييم التحول الرقمي لدى المستفيدين النشيطين ولدى المكتبة.

المجال: يصلح للتطبيق في جميع المكتبات التي تقدم خدمة الإعارة و/أو الاطلاع الداخلي ولديها مواد الكترونية/رقمية/مرقمنة.

التعريف: النسبة المئوية للمستفيدين النشطين الذين يُقبلون على العمليات الإلكترونية (إعارة مواد غير تقليدية، خدمة مرجعية، إلخ) بالمكتبة خلال فترة محددة، وفي الغالب عام كامل.

الطريقة / المعادلة:

يتم حساب عدد المستفيدين الذين قاموا بإعارات للمواد الرقمية/المرقمنة/الإلكترونية أو تواصلوا مع المكتبة عبر خدمات الكترونية ويقسم الحساب على إجمالي عدد المستفيدين النشطين خلال نفس الفترة، ويتم حساب النسبة بالمعادلة الآتية:

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد المستفيدين الذين تلقوا خدمات الكترونية من المكتبة سواء إعارات للمواد الرقمية/المرقمنة/الإلكترونية أو خدمة مرجعية خلال فترة محددة.

ب: إجمالي عدد المستفيدين النشطين خلال نفس الفترة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: تعامل عدد 5000 من المستفيدين النشطين مع المكتبة إلكترونيًا (إعارة المواد الإلكترونية، خدمات مرجعية) خلال عام كامل، بينما بلغ إجمالي عدد المستفيدين النشطين خلال نفس العام 30000 مستفيد.

فما النسبة المئوية للمستفيدين النشطين إلكترونيًا إلى إجمالي المستفيدين النشطين؟

أ: عدد المستفيدين النشطين مع المكتبة إلكترونيًا =5000

ب: إجمالي المستفيدين النشطين=30000

(أ ÷ ب) × 100، حيث

أ= 5000

ب= 30000

5000 ÷ 30000 =16.66%

إذاً النسبة المئوية لإعارة المواد الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة إلى إجمالي إعارات المواد = 16.7%

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

يتأثر المؤشر بعدد من العوامل، مثل:

1. التحول الرقمي لدى المكتبة والمستفيد النشط.
2. الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة للمستفيد.
3. نسبة التزويد بالمقتنيات الإلكترونية/الرقمية والمرقمنة.

الفصل الرابع

الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء للمتاحف



الفصل الرابع:

الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء للمتاحف

مقدمة:

تتطلع العديد من الجهات للجودة وتظل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (الأيزو) والاتحاد العالمي لهيئات المعايير الوطنية (هيئات أعضاء الأيزو) بما لديه من لجان فنية تعمل في إعداد المعايير الدولية؛ هي الوجهة التي تطلع عليها المؤسسات الدولية، والحكومية وغير الحكومية. وهذه اللجان تخصصية في مختلف المجالات تصيغ المعايير والإجراءات وفقًا لتوجهات الأيزو، وتعد الوثائق التي تشرح طبيعة المعايير والمصطلحات والتعبيرات المتعلقة بها وتطور تلك الوثائق عند اللزوم لراحة المستفيدين.

وقد تم إعداد هذه الوثيقة من قبل اللجنة الفنية ISO/TC 46 والمعلومات والوثائق واللجنة الفرعية SC8الجودة – إحصاءات وتقييم الأداء، وتهتم وثائق الأيزو بموضوعات متعددة ومنها موضوع حقوق براءات الاختراع وتلتزم بمبادئ منظمة التجارة العالمية

ومن الجهات التي تتطلع للجودة المتاحف، وهذه الوثيقة تقدم إرشادات لمجتمع المتحف فيما يتعلق باستخدام مؤشرات الأداء للمتاحف بكل أنواعها وتم أخذ مؤشرات أخرى من معايير المكتبة وتكييفها مع احتياجات المتاحف، وتتضمن الوثيقة وصف المؤشرات الرئيسية النافعة والمفيدة للمتاحف، وهذه الوثيقة تم تطويرها في تعاون مع المجلس الدولي للمتاحف (ICOM) والاستفادة منها وعلى وجه الخصوص عمل المجموعات الأوربية على احصائيات المتاحف (EGMUS).

كانت المتاحف تميل إلى عدم إجراء تقييم خدماتها؛ مما أدى ذلك إلى نقص المعلومات التي تستند إليها القرارات، وأصبحت المتاحف أكثر عرضة للمساءلة وهناك حاجة لإيجاد طريقة لقياس الأداء وتبرير التمويل، وغالبًا ما يؤدي التقييم إلى مزيد من الأسئلة، ولكنه يساهم أيضًا في تحسين الممارسة. فكلما اكتشفت أكثر، أصبحت أكثر وضوحًا بشأن سبب قيامك بما تفعله وأفضل طريقة لتحقيق أهدافك. توفر بيانات التقييم معلومات للتخطيط المستقبلي؛ ويساعد على معرفة مدى فعالية الخدمات





الحالية وتطوير أفكار لمشاريع جديدة؛ ويقيس التغيير، ويقدم أدلة على التعلم والتأثير ويطور حوارًا مع الزائرين، وأحيانًا تلجأ المتاحف لمستشارين لتقييمها .

والهدف من ذلك تقييم المتاحف بأدوات مثل الملاحظات، وردود الفعل غير الرسمية من الزائرين، والاستطلاعات والمقابلات، وكتب التعليقات، وملاحظات الموظفين، وتأثير المعارض على مجموعة من الجماهير المختلفة بما في ذلك الأطفال والشباب والزائرين ومجموعات التوعية المستهدفة، وطرق التقييم ثلاثة أساسية قائمة على الهدف، والعمليات، والنتائج.

ويجب مراعاة المبادئ التوجيهية الأخلاقية بإبلاغ الزائرين بأن الملاحظة أو التقييم تجري في المتحف، وإطلاع المشاركين على الغرض من البحث وأسباب مشاركتهم وكيفية استخدام المعلومات، وطلب الإذن قبل تسجيل الإجراءات بواسطة الكاميرا أو مسجل الصوت أو الفيديو، واستخدام أساليب مفتوحة قدر الإمكان بحيث لا تدفع الناس إلى الرد بطريقة معينة، ولا تعتمد بشكل كبير على مجموعة واحدة من البيانات، وأنه سيتم العمل على النتائج، وفي حالة إشراك الأطفال أو الشباب، يجب الحصول دائمًا على إذن كتابي من الوالدين/مقدم الرعاية.

ويتضمن الفصل وظائف وجوانب الجودة في المتاحف وهذا من خلال التعرف على المؤشرات الرئيسية للمتاحف ومعاييرها وكيفية استخدام مؤشرات المتاحف واختيار المناسب منها لكل متحف، حيث يتم توضيح خلفية عن المؤشر ونطاق تطبيقه وتعريفه وطريقة استخدامه وتفسير النتائج وضرب مثال عملي على التطبيق لمقارنة النتائج .

وجدير بالذكر أن قائمة المؤشرات الرئيسية للمتاحف تتناول وظائف المتحف والمؤشرات الرئيسية التي تعنى بالمجموعات، والحفظ، والمعارض، والرقمنة، والزيارة والزائرين، وأنشطة وفعاليات تعليمية، والبحث والإدارة، كما تمت مراعاة معايير اختبار المؤشرات من حيث المحتوى الإعلامي، والموثوقية، الصلاحية، والملاءمة، والتطبيق العملي، والقابلية للمقارنة، وكثير مما ينطبق على المكتبات ينطبق على المتاحف.

وقد تم تطبيق منهج الأهداف والنتائج الرئيسية OKR لتتكامل مع مؤشرات قياس الأداء KPI. وبنهاية الكتاب توجد ملاحق وجداول مقترحة لقياس أداء المكتبات تتضمن الآتي:

1. مؤشرات الأداء كاملة KPI.
2. باستخدام الأهداف والنتائج الرئيسيةOKR مدعمة بمؤشرات الأداء الرئيسية KPI.

جدول رقم (17) قائمة بالمؤشرات الرئيسية للمتاحف

الوظيفة الرئيسية	المؤشر	المصدر
	المجموعات (المقتنيات)	
.1	النسبة المئوية للكيانات المفهرسة	Anderson; Leikam et al
.2	النسبة المئوية للكيانات ذات التسجيلات المتاحة للبحث على الإنترنت.	ISO 11620
.3	عدد الإعارات لكل عضو موظف مهني.	
.4	النسبة المئوية لمساحات التخزين ذات البيئة المناسبة	ISO 11620
.5	نسبة المقتنيات في حالة حفظ مناسب	Spectrum; ISO 11620
.6	نسبة المقتنيات التي بحاجة إلى معالجة حفظ/ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة.	ISO 11620; Anderson
	المعارض	
.7	نسبة المعارض التي تعرض 30 كيان أو أكثر ولم تعرض من قبل أكثر من 33% من الكيانات معًا.	Anderson
.8	النسبة المئوية للمعارض المسافرة / المتنقلة.	Anderson
.9	التغيرات في المعارض الدائمة سنوياً.	Evaluierung der Osterreichischen Bundesmuseen
	الرقمنة	
.10	النسبة المئوية للكيانات المرقمنة	ISO 18461
.11	النسبة المئوية لجميع الكيانات التي تتوفر لها إما صورة (صور) رقمية أو تسجيلات صوتية أو فيديوهات متاحة على الإنترنت.	ISO 18461
.12	عدد مرات الوصول عبر الإنترنت لكل كيان مرقمن	ISO 11620
	التوعية والرضا	
.13	النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الخاص بمعرفة المتحف	Evaluierung der Osterreichischen Bundesmuseen
.14	النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الذين يشعرون أنه من المهم أن يكون لدى المجتمع متحفهم الخاص.	LISU
.15	النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين زاروا المتحف في العام الماضي.	
.16	النسبة المئوية لرضا الزائرين عن الأنشطة في المتحف.	ISO 11620
.17	الرغبة في العودة.	ISO 11620

.18	النسبة المئوية للزائرين الذين يوصون بزيارة المتحف.	DCMS
.19	رضا الزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول.	
.20	النسبة المئوية للزيارات المتكررة.	LISU
.21	النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة.	Several sources
.22	النسبة المئوية للزيادة في الزيارات.	Several sources
التعليم والأنشطة		
.23	رضا الحاضرين بالأحداث التعليمية.	
.24	النسبة المئوية للعاملين في الخدمات التعليمية.	
.25	النسبة المئوية لوصول المتحف إلى المدارس في المناطق المحيطة.	
.26	النسبة المئوية لزيادة زيارات تلاميذ المدارس.	
البحث		
.27	عدد البحوث المنشورة لكل عضو مهني عامل.	ISO 18461
الإدارة		
.28	النسبة المئوية لإجمالي الدخل المتولد ذاتيًا.	Victoria and Albert Museum
.29	النسبة المئوية من إجمالي الدخل الإضافي المكتسب للمشروعات.	
.30	ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف.	ISO 11620
.31	النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الموظفون في الشراكات التعاونية والمشروعات.	ISO 11620
.32	النسبة المئوية من إجمالي العاملين المتطوعين بالمتحف.	Anderson

وصف وحساب المؤشرات

المجموعات (المقتنيات)

1. النسبة المئوية للكيانات المفهرسة

الخلفية

الكيانات في مجموعات المتاحف فريدة بشكل عام؛ ذلك يتطلب هذا وصفاً فريداً لكل كيان.
على الرغم من أن بعض بيانات سجل الفهرس قد تكون مشابهة لتلك الموجودة في السجلات الأخرى (مثل المصدر أو تاريخ المنشأ)، فعادة ما تكون هناك بيانات أخرى تتطلب جهدًا بحثيًا كبيرًا.
نتيجة لذلك، غالبًا ما تكون هناك أجزاء من مجموعة المتحف لم يتم فهرستها بشكل كافٍ بعد.
لذلك، يمكن اعتبار النسبة المئوية لجميع الكيانات/القطع الموجودة في مجموعة المتحف المفهرسة جانبًا من جوانب الجودة في بناء المجموعة.



الهدف

يهدف المؤشر لتقييم إلى أي مدى تمت فهرسة الكيانات في مقتنيات المتاحف.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن أن تتأثر المقارنة بين المتاحف بتنوع وتعقيد العناصر التي يجب فهرستها.

لا يقيس المؤشر شمولية بيانات الفهرسة

التعريف

النسبة المئوية لجميع الكيانات في مجموعة المتحف التي تم فهرستها، سواء في شكل تناظري أو رقمي، في نهاية فترة التقرير.

تشمل "الفهرسة" كلاً من الوصف الأساسي في مستندات الجرد والسجل الكامل في الفهارس العلمية.

لتجنب سوء الفهم، يجب على مستخدم المؤشر أن يذكر بوضوح نوع الفهرسة المتضمن في الحساب

الطريقة

الطريقة الأولى: لتحديد النسبة المئوية للكيانات المفهرسة في قوائم الجرد يتم حساب العدد الإجمالي للعناصر في المجموعة، في نهاية فترة التقرير. إذا لم يكن الرقم الحقيقي متاحًا، فيجب حسابه بشكل تقديري.

احسب عدد السجلات للعناصر الموجودة في قوائم الجرد، سواء كانت تناظرية أو رقمية، في نهاية فترة إعداد التقرير.

النسبة المئوية للكيانات المفهرسة في الجرد كما في المعادلة أ.1

(أ ÷ ب) × 100 (أ.1)

حيث

أ: عدد تسجيلات الكيانات الموجودة في قوائم الجرد.

ب: العدد الإجمالي للكيانات.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال:

العدد الإجمالي للكيانات الموجودة بمتحف ما بلغ 100000 كيان، وبلغ عدد الكيانات المسجلة في قوائم الجرد 90000 كيان فقط.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للكيانات المفهرسة في قوائم الجرد؟





أ: عدد الكيانات المسجلة في الفهرس = 90000 كيان.

ب: إجمالي الكيانات = 100000 كيان.

النسبة المئوية للكيانات المفهرسة = (أ ÷ ب) × 100

النسبة المئوية للكيانات المفهرسة = (90000 ÷ 100000) × 100

إذاً النسبة المئوية للكيانات المفهرسة في قوائم الجرد = 90 %.

الطريقة الثانية:

لتحديد النسبة المئوية للكيانات المفهرسة في الفهارس العلمية، قم بحساب إجمالي عدد الكيانات في المجموعة، في نهاية فترة إعداد التقرير.

احسب عدد السجلات للكيانات الموجودة في الفهارس العلمية، سواء كانت تماثلية أو رقمية، في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

يتم عرض النسبة المئوية للكيانات المفهرسة في الفهارس العلمية في المعادلة (2.أ):

(أ ÷ ب) × 100 (2.أ)

حيث

أ: عدد تسجيلات الكيانات في الفهارس العلمية.

ب: إجمالي عدد الكيانات.

يتم تقريب الناتج إلى أقرب عدد صحيح.

مثال:

عدد الكيانات الموجودة بمتحف ما بلغ 50000 كيان، وبلغ عدد الكيانات المسجلة في الفهرس العلمي 49000 كيان فقط خلال فترة عام كامل.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للكيانات الموجودة في الفهرس العلمي؟

أ: عدد تسجيلات الكيانات في الفهرس العلمي= 49000 كيان.

ب: إجمالي عدد الكيانات = 50000 كيان.

النسبة المئوية للكيانات الموجودة في الفهرس العلمي = (أ ÷ ب) × 100

النسبة المئوية للكيانات الموجودة في الفهرس العلمي = (49000 ÷ 50000) × 100

إذاً النسبة المئوية للكيانات الموجودة في الفهرس العلمي = 98 %.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. تعتبر الدرجة العالية جيدة. وتعني أنه يمكن الوصول إلى نسبة عالية من مجموعة المتحف.

النتيجة يمكن أن تتأثر بالمتأخرات مثلاً إذا تلقى المتحف تبرعات كثيرة من المواد التي لا يمكن معالجتها خلال السنة المشمولة بالتقرير.

إذا كانت النتيجة منخفضة يمكن للمتحف، على سبيل المثال:

1. إعادة النظر في مستوى الوصف لمجموعات محددة من المواد؛
2. النظر في الجوانب التقنية مثل أداء البرامج والأجهزة؛
3. مراجعة سير العمل.

المؤشرات ذات الصلة

- نسبة الكيانات للتسجيلات المتاحة للبحث على الإنترنت.

2. النسبة المئوية للكيانات ذات التسجيلات المتاحة للبحث على الإنترنت.

الخلفية

تقدم اليوم كثير من المتاحف فهارسها على الإنترنت، بالرغم من ذلك هناك عدد كبير من الفهارس الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها للموظفين فقط أو في المتحف نفسه، وكذلك قوائم الجرد والفهارس التناظرية التي يجب تحويلها إلى شكل رقمي من أجل جعل التسجيلات في متناول الجميع عبر شبكة الإنترنت.

النسبة المئوية لكل الكيانات التي تتاح عبر فهارس على شبكة الإنترنت يمكن بالتالي اعتباره معيار الجودة.

الهدف

تقييم ما إذا كانت تسجيلات المجموعة يمكن الوصول إليها عبر الويب، ويقيس المؤشر أيضًا مشاركة المتحف في الترويج لمجموعته شبكة الإنترنت.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن أن تتأثر المقارنة بين المتاحف بدرجة الفهرسة والتمويل الوطني أو الإقليمي لرقمنة فهارس المواد التقليدية.



التعريف

النسبة المئوية لجميع الكيانات في مجموعات المتاحف التي يمكن استرجاع في فهرس (فهارس) المتحف على الويب، في نهاية فترة التقرير.

الطريقة

احسب العدد الإجمالي للكيانات في مجموعة المتحف. إذا لم يكن الرقم الحقيقي متاحًا، فيجب حسابه بشكل تقديري.

احسب عدد تسجيلات الفهرس المضمنة في فهرس (فهارس) المتحف على شبكة الإنترنت.

النسبة المئوية للكيانات ذات التسجيلات المتاحة للبحث على الإنترنت في المعادلة (3.أ):

(أ ÷ ب) × 100 (3.أ)

حيث

أ: عدد العناصر التي يمكن البحث في تسجيلاتها على الإنترنت؛

ب: العدد الإجمالي للكيانات في مجموعة المتحف.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

يمكن تقسيم المؤشر إلى مجموعات الكيانات (مثل الكيانات الفنية والمستندات المطبوعة)

مثال:

العدد الإجمالي للكيانات الموجودة بمتحف ما بلغ 120000 كيان، وبلغ عدد الكيانات المسجلة التي يمكن البحث عنها على الإنترنت 90000 كيان فقط.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للكيانات المتاحة على الويب؟

أ: عدد الكيانات المسجلة على الإنترنت = 90000 كيان.

ب: إجمالي الكيانات = 120000 كيان.

النسبة المئوية للكيانات المفهرسة = (أ ÷ ب) × 100

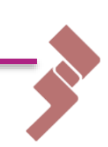
النسبة المئوية للكيانات المتاحة على الويب= (90000 ÷ 120000) × 100

إذاً النسبة المئوية للكيانات المتاحة على الويب = 75 %.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهذا يعني أن نسبة عالية من مجموعة المتحف يمكن استعادتها عبر فهارس الويب وبالتالي يمكن للمستخدمين تحديد موقعها بسهولة.



المؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية لجميع الكيانات المفهرسة.

3. عدد الإعارات لكل عضو موظف مهني.

الخلفية

تطبيقات إعارة مقتنيات المتحف عادة تتطلب أن تكون الكيانات الموجودة في المجموعة قد تم فهرستها بشكل كافٍ، ربما تكون رقمية أيضًا، حتى نتمكن من التعرف عليها من خلال التطبيق بالإضافة إلى ذلك، قد تشمل الإعارة تحضيرات سابقة مثل التخطيط لحالة الحفاظ على الكيان ومعالجة الحفظ. يجب أن تكون العملية كاملة موثقة بشكل واضح ومخطط لها جيدًا.

لكل هذه الأنشطة، موظفو المتحف المهنيون (المهنيون) ضروريون. عدد إعارات الكيانات لكل موظف محترف يمكن اعتبارها دليل علي اندماج المتحف في إعارة المواد للمتاحف والمؤسسات الأخرى.

الهدف

تقييم مدى انخراط المتحف في إعارة الكيانات من مجموعته

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف التي تضم موظفين محترفين.

ستكون المقارنة على مدار الوقت (فترات زمنية) وأهداف المتحف مهمة لكل متحف.

قد تكون المقارنة بين المتاحف من نفس النوع والحجم ممكنًا.

التعريف

عدد الإعارات لكل موظف عضو محترف في السنة.

ملاحظة: يتم تعريف الموظف المهني على أنه موظف متحف حصل على مؤهل جامعي أو دورة تدريبية خاصة في قطاع المتاحف وتتطلب مهمته تعليم مهني أو خبرة عملية.

الطريقة

احسب عدد الإعارات المقدمة للمتاحف والمؤسسات الأخرى خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وعادة ما تكون سنة.

حدد عدد الموظفين المهنيين (عدد الأشخاص، بدوام كامل).

يتم عرض عدد الإعارات لكل موظف محترف بالمعادلة (4.أ)

(أ ÷ ب) (4.أ)

حيث

أ: إجمالي عدد الإعارات.

ب: عدد الموظفين المهنيين.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح، أو إلى منزلة عشرية واحدة إذا كان أقل من 10.

مثال: متحف ما قام بعمل عدد 4000 عملية إعارة لكيانات مختلفة خلال عام، وكان عدد الموظفين المهنيين 20 موظف.

كيف يتم حساب معدل الإعارات لكل موظف مهني لذلك المتحف؟

الطريقة:

أ = إجمالي عدد الإعارات خلال عام = 4000 عملية إعارة،

ب = عدد الموظفين المهنيين خلال الفترة نفسها = 20 موظف.

معدل الإعارات لكل موظف مهني = (أ ÷ ب)

معدل الإعارات لكل موظف مهني = 4000 ÷ 20

إذاً معدل الإعارات لكل موظف مهني لذلك المتحف = **200 عملية إعارة.**

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر عدد حقيقي موجب وليس له حد أقصى.

الدرجة الأعلى عادة تعتبر جيدة. وهي ستوضح إلى أي مدى شارك العاملون بالمتحف في زيادة الوصول للمقتنيات بإعارة الكيانات للمتاحف أو المؤسسات الأخرى.

ربما يتأثر المؤشر بعدة معاملات:

- تكوين وشهرة المقتنيات: المواد البارزة قد تثير طلبات أكثر.
- النسبة المئوية للمقتنيات المرقمنة والمتاحة على الإنترنت.
- التعاون بين المتحف والمتاحف والمؤسسات الأخرى، مثلاً مشروعات تنقل المقتنيات (المقتنيات المتنقلة).
- الأحداث مثل المعارض وأنشطة البحث التي تجدد العناية تجاه الكيانات.

كما أن نتيجة المؤشر يمكن أن تتأثر أيضًا بعبء العمل في عام الذي تُمنع فيه عملية الإعارة.

4. النسبة المئوية لمساحات التخزين ذات البيئة المناسبة.

الخلفية

تحاول المتاحف الحفاظ على مجموعاتها من خلال التخزين الآمن والبيئة المستقرة والحفظ الوقائي.

الشرط الأساسي للحفاظ على المجموعة هو التخزين في بيئة تمنع تلف الكيانات. يجب النظر بعناية لدرجة الحرارة والرطوبة النسبية والضوء والتلوث الجوي؛ وذلك لقدرتهم على إتلاف مقتنيات المتحف. وبالتالي، فإن التحكم البيئي يعني المراقبة اليومية لمناطق التخزين والمعارض.

تعتمد الظروف البيئية المناسبة للمتحف على أنواع الكيانات في المقتنيات. نظرًا لأن المتاحف غالبًا ما تحتوي على أنواع مختلفة من الكيانات، فقد لا تكون بيئة التخزين نفسها مناسبة لجميع العناصر الموجودة في المتحف. وهذا يجعل التخزين الآمن أكثر صعوبة مما هو عليه، على سبيل المثال، في الأرشيفات والمكتبات، حيث يجب مراعاة معايير مختلفة.

الهدف

تقييم ما إذا كانت بيئة التخزين مناسبة لحماية المجموعة.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف. يجب تطبيق المؤشر على أنواع مختلفة من الكيانات بشكل منفصل.

لن تكون المقارنة بين المتاحف ممكنة إلا إذا كانت المتاحف تضم مجموعات مماثلة.

التعريف

النسبة المئوية لمساحة التخزين للمجموعة المادية التي توفر بيئة مناسبة.

ملاحظة 1: لهذا المؤشر عبارة "بيئة مناسبة" تعني درجة حرارة مناسبة ورطوبة نسبية، الضوء وجودة الهواء.

ملاحظة 2: تشمل مساحة التخزين مناطق العرض والتخزين.

ملاحظة 3: أنواع مختلفة من الكيانات لها احتياجات خاصة للتخزين المناسب.

الطريقة

عرف الظروف البيئية المناسبة لكل نوع من الكيانات في مقتنيات المتحف.

إذا تم تخزين الأنواع المختلفة من الكيانات (مثل: المواد الورقية، والصور، والأثاث) في غرف منفصلة، فيجب تحديد العديد من الشروط المناسبة، إذا أمكن بناءً على المعايير.

مثال: للحفاظ على المواد الورقية على المدى الطويل، يتم تحديد مدى دقة درجة الحرارة والرطوبة النسبية وجودة الهواء من خلال المدى الموصى بها في ISO 11799 .

إذا تم وضع أنواع مختلفة من الكيانات في نفس الغرف، فيجب -إذا أمكن- أن تكون الظروف مناسبة لأنواع الكيانات الأكثر تعرضًا للخطر. بالنسبة لمناطق المعارض، يجب أن تراعى الظروف المناخية قضايا الحفظ إلى جانب احتياجات الزائرين.

لكل منطقة محددة، يجب تقييم الحالة البيئية. نظرًا للتغيرات المناخية على مدار اليوم وفي الفصول، يجب جمع بيانات درجة الحرارة والرطوبة النسبية خلال السنة المشمولة بالتقرير عن طريق القياس بدون توقف في غرف التخزين والتجهيز باستخدام أدوات القياس الاحترافية.



حدد البيئة الملائمة باستخدام مقياس من أربع نقاط، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة. يمكن تعيين القيم على النحو الآتي:

(1) تعني "بيئة حرجة"

(2) تعني "بيئة ضعيفة"

(3) تعني بيئة جيدة

(4) تعني "بيئة جيدة جدًا"

جمّع المناطق وفقًا للقيم وحساب النسبة المئوية المقابلة لكل قيمة. تشكل النسبة المئوية المجمعة للقيمتين 3 و4 جزءًا من مساحة التخزين التي تحتوي على بيئة مرضية. تشكل النسبة المئوية الإجمالية للقيمتين 1 و2 جزءًا من مساحة التخزين ببيئة غير مناسبة. يتم مقارنة مساحة غرف التخزين والمعارض (بالمتر المربع) ذات الظروف البيئية الملائمة مع المساحة الإجمالية للمخازن وغرف المعارض في المكتبة.

النسبة المئوية لمساحة التخزين التي توفر بيئة مناسبة يتم عرضها بالمعادلة (5.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (5.أ)

أ: منطقة التخزين وغرف المعارض ذات الظروف البيئية المناسبة.

ب: المساحة الإجمالية للمخازن وغرف العرض بالمتحف.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال:

متحف يتوفر به عدد من الغرف لتخزين وعرض الكيانات تصل مساحتها الإجمالية إلى 1000 $م^2$، باستخدام مقياس من أربع نقاط وجد أن 442$م^2$ منها حصلت على القيمة (3)، و255 $م^2$ منها حصلت على القيمة (4).

فما هي النسبة المئوية لمساحة التخزين التي توفر بيئة مناسبة بالمتحف؟

أ: هي منطقة التخزين وغرف المعارض ذات الظروف البيئية المناسبة= 442+255=697 $م^2$

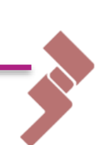
ب: المساحة الإجمالية للمخازن وغرف العرض بالمتحف=1000 $م^2$

النسبة المئوية لمساحة التخزين التي توفر بيئة مناسبة بالمتحف = (أ ÷ ب) × 100

النسبة المئوية لمساحة التخزين التي توفر بيئة مناسبة بالمتحف = (697 ÷ 1000) = 69.7%

وبعد يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح؛ تصبح النسبة المئوية 70%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر



المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100

تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهي تعني أن نسبة عالية من مجموعة المتحف لديها فرص جيدة للحفظ على المدى الطويل.

يمكن أن تتأثر النتيجة بالهيكل والمعدات التقنية لمباني المتحف التي قد تجعل من الصعب توفير ظروف ثابتة، ويمكن أن تكون المراقبة البيئية سهلة نسبيًا وغير مكلفة. قد يكون من الصعب تحقيق المعايير دون تركيب نظام تكييف الهواء، ولكن من المهم التأكد من استقرار البيئة نظرًا للتأثير الضار المحتمل لدرجات الحرارة والرطوبة النسبية. يمكن تحسين الظروف البيئية في غرف التخزين والمعارض باستخدام زجاج أو مرشح واقٍ من الأشعة فوق البنفسجية، ستائر ومظلات لتجنب اختراق أشعة الشمس.

يمكن تقليل الضرر المحتمل بسبب التلوث عن طريق تصفية الهواء الخارجي الذي يدخل مناطق التخزين، أو إذا لم يكن الترشيح ممكنًا، عن طريق إغلاق النوافذ والأبواب بشكل فعال. لتقليل التلوث الداخلي للمواد، يجب اختبار مكونات المعدات، مثل الدهانات، وفقًا لهذا الجانب.

المؤشرات ذات الصلة

- نسبة المقتنيات في حفظ مرضي.
- نسبة المقتنيات التي بحاجة إلى معالجة حفظ/ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة.

5. نسبة المقتنيات في حالة حفظ مناسب.

الخلفية

يتكون الحفاظ على النحو المحدد في ISO 5127 من جميع تدابير الحفظ والإجراءات المطبقة لمنع أو إيقاف أو تأخير تدهور مستند أو كيان مادي آخر. يتم تعريف الحفظ على نطاق أوسع على أنه جميع التدابير المتخذة، بما في ذلك القرارات المالية والاستراتيجية، للحفاظ على سلامة المستندات أو المقتنيات وإطالة عمرها. سيساعد توثيق حالة الحفظ المتاحف على بناء المعلومات بمرور الوقت للمساعدة في التخطيط للعناية بالمقتنيات، وتساعد هذه الوثائق على التقاط التأثير المعاكس قبل حدوث ضرر دائم للكيانات.

غالبًا ما تتم المطالبة بفحص الحالة من خلال إجراءات أخرى للعناية بالمقتنيات، ويمكن التحقق من حالة الكيانات في نقاط الخطر (مثل قبل نقلها أو بعده).

شروط التحقق غالبًا تتضمن التقييم الفني، أولويات معالجة الحفظ، والظروف البيئية، والمخاطر والتوصيات المتعلقة بالعرض والبيئة والمناولة والتعبئة والتخزين.



هدف المؤشر

تقييم مدى كفاية (قدرة) أنشطة المتحف للحفاظ على مقتنياته.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن تطبيق المؤشر على أنواع مختلفة من الكيانات بشكل منفصل.

ستكون المقارنة بمرور الوقت وأهداف المتحف مهمة لكل متحف.

تكون المقارنة بين المتاحف ممكنة إذا كانت المتاحف تضم مجموعات مماثلة.

التعريف

النسبة المئوية للمجموعات التي لديها ظروف حفظ مناسب.

الطريقة

عينة عشوائية، على الأقل 400 كيان تعكس المقتنيات التي تم مسحها فيما يتعلق بسلامة الحفظ للأجسام المتدهورة في العينة. بدلاً من ذلك، يمكن مسح جزء كامل من المقتنيات بكيانات مترابطة.

حدد الشرط المناسب باستخدام مقياس من أربع نقاط، مع اعتبار "1" كأدنى قيمة، يمكن تعيين القيم على النحو الآتي:

(1) تعني "بيئة حرجة"

(2) تعني "بيئة ضعيفة"

(3) تعني بيئة جيدة

(4) تعني "بيئة جيدة جدًا"

مجموعة الكيانات في العينة وفقًا للقيم، وحساب النسبة المئوية المقابلة لكل قيمة. تشكل النسبة المئوية المجمعة للقيمتين 3 و4 النسبة المئوية الإجمالية للعينة التي لديها حالة حفظ مناسبة. تشكل النسبة المئوية الإجمالية للقيمتين 1 و2 جزءًا من العينة بحالة حفظ غير مناسبة.

النسبة المئوية للمجموعة الحفظ المرضي يتم عرضها بالمعادلة (6.أ)

$$(أ \div ب) \times 100 \qquad (6.أ)$$

حيث

أ: عدد الكيانات التي يتم حفظها بشكل مُرض؛

ب: العدد الإجمالي للكيانات في العينة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100

الدرجة العالية (عادة 50%) يعتبر جيد.

إذا كانت الدرجة منخفضة فيجب اتخاذ إجراءات:

1. الترويج لأهمية الحفاظ على التراث الثقافي في شكله الأصلي عبر وسائل الإعلام العامة.
2. المحاولة للحصول على تمويل إضافي.
3. استكشاف واعتماد تقنيات أكثر فاعلية من حيث التكلفة، المعالجة، وإجراءات الحفاظ.

مثال:

متحف يتوفر به عدد من الكيانات تصل عددها الإجمالي إلى 1000 كيان، ويتخذ المتحف عدة إجراءات للحفاظ وصيانة (ترميم) بعض الكيانات، ولقياس الكيانات المحفوظة بحالة مُرضية، يتم عمل قياس من أربع نقاط هي:

(1) تعني "بيئة حرجة"

(2) تعني "بيئة ضعيفة"

(3) تعني بيئة جيدة

(4) تعني "بيئة جيدة جدًا"

ووجد أن 542 كيان منها حصلت على القيمة (3) و25 كيان منها حصلت على القيمة (4).

فما النسبة المئوية للكيانات المحفوظة بحالة مناسبة بالمتحف؟

أ: عدد الكيانات التي يتم حفظها بشكل مرض = 542+25 =567 كيان

ب: العدد الإجمالي للكيانات في العينة بالمتحف=1000 كيان

النسبة المئوية للكيانات المحفوظة بحالة مناسبة بالمتحف = (أ ÷ ب) × 100

النسبة المئوية للكيانات المحفوظة بحالة مناسبة بالمتحف = (567÷1000) = 56.7%

وبعد يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح؛ تصبح النسبة المئوية 57%

6. نسبة المقتنيات التي بحاجة إلى معالجة حفظ/ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة.

الخلفية

يتكون الحفاظ من جميع تدابير الحفظ والإجراءات المطبقة لمنع أو إيقاف أو تأخير تدهور مستند أو كيان مادي آخر.

هذه التدابير الوقائية أكثر فعالية من حيث التكلفة بكثير من تدابير الوقاية المتخذة لمعالجة الضرر بعد حدوث التدهور، بهدف الحفاظ على الكيانات في حالتها الأصلية وشكلها الأصلي الموثق مع الأخذ في الاعتبار الثقافة والتاريخ والأهمية الفنية والجمالية.



الهدف

تقييم ارتباط المتاحف في حفظ وترميم الكيانات في حالتها الأصلية.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف، ولكنه مهتم خصوصًا بالمتاحف ذات المقتنيات التي لها قيمة ثقافية عالية.

ستكون المقارنة على مدار الوقت وأهداف المتحف مهمة لكل متحف.

تكون المقارنة بين المتاحف ممكنة إذا كانت المتاحف تضم مجموعات مماثلة.

التعريف

النسبة المئوية للمقتنيات التي بحاجة إلى معالجة حفظ/ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة أثناء فترة التقرير، وغالبًا عام كامل.

ملاحظة: لا يهم ما إذا كان الحفظ/الترميم تم أداؤه بعاملين من المتحف ذاته أو بمهنيين حفظ من الخارج.

الكيانات التي تحتاج معالجة حفاظ/ترميم تُعرف بأنها الكيانات التي تظهر عليها علامات التلف والتي لا يمكن التعامل معها أو تحريكها بحرية دون مزيد من الضرر(التلف).

الطريقة

عدد الكيانات التي بحاجة إلى حفظ/ترميم تُقيم بالتحقق الطبيعي لحالة الحفظ.

عدد الكيانات التي تلقت معالجة /حفاظ/ صيانة / ترميم تحسب أثناء التقرير السنوي.

النسبة المئوية للمقتنيات التي بحاجة إلى معالجة حفظ/ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة يتم عرضها بالمعادلة (7.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (7.أ)

حيث

أ: عدد الكيانات التي بحاجة إلى معالجة حفظ/ترميم في بداية فترة التقرير والتي تلقت مثل هذه المعالجة خلال فترة التقرير.

ب: العدد الإجمالي للكيانات التي تحتاج لمعالجة حفظ/ترميم في بداية فترة التقرير.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح.

مثال:

متحف توفر به خلال عام كامل عدد من الكيانات التي تحتاج إلى معالجة حفظ/ترميم، وصل عددها الإجمالي إلى 500 كيان، واتخذ المتحف عدة إجراءات للحفظ وترميم بعض الكيانات التي تلقت معالجة قبل ذلك، وصل إلى 420 كيان.





فما النسبة المئوية التي تلقت المعالجة الحفظ والترميم وكانت تحتاج لذلك؟

أ: عدد الكيانات التي بحاجة إلى معالجة حفظ/ترميم في بداية عام والتي تلقت مثل هذه المعالجة خلال العام = 420 كيان.

ب: العدد الإجمالي للكيانات التي تحتاج لمعالجة حفظ/ترميم في بداية العام= 500 كيان.

النسبة المئوية للكيانات التي تلقت مثل تلك المعالجة = (أ ÷ ب) × 100

النسبة المئوية للكيانات التي تلقت مثل تلك المعالجة = (420 ÷ 500) × 100= 84%

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر

القيمة العالية تعد جيدة، وإذا القيمة كانت منخفضة، يجب اتخاذ إجراءات:

1. الترويج لأهمية الحفاظ على التراث الثقافي في حالته الأصلية عبر وسائل الإعلام العامة؛
2. محاولة الحصول على تمويل إضافي.
3. استكشاف واعتماد تقنيات أكثر فاعلية من حيث التكلفة، المعالجة، وإجراءات الحفاظ.

سيظهر تدهور كيانات المتحف ويتطور بشكل مختلف في المواد المختلفة وستختلف تكاليف الترميم بشكل كبير. لذلك يمكن حساب المؤشر بشكل منفصل لأنواع مختلفة من المواد مثل المعدن، المنسوجات، الورق.

مؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية لمساحة التخزين التي لها بيئة مناسبة.
- النسبة المئوية للمقتنيات التي في حفظ مناسب.

المعارض

7. نسبة المعارض التي تعرض 30 كيان أو أكثر ولم تعرض من قبل أكثر من 33٪ من الكيانات معًا.

الخلفية

لفترة طويلة تم تصنيف معارض المتاحف بشكل أساسي من خلال عدد زوارها. اليوم المعارض أيضًا يتم الحكم عليها من خلال "الدرجة التي ساهموا بها في شيء ما"، كمثال تقدم المعارض مفهوم جديد، كيان جديد و/أو فريد أو كيان في رواية الأبراج. (كتاب سفر حديث يهتم بالكواكب والنجوم غني بالألوان يسمح لقرائه بصنع أشكال وأنماط مهمة منه)





الهدف

تقييم المعارض المتفردة والملهمة.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

تكون المقارنة بين المتاحف ممكنة إذا كانت المتاحف متماثلة في النوع والحجم.

التعريف

النسبة المئوية للمعارض المؤقتة المنظمة أو المشاركة في تنظيمها؛ بعرض المتحف لـ 30 كيان أو أكثر ولم تعرض من قبل أكثر من 33% من الكيانات معًا.

ملاحظة 1: المعارض المؤقتة تأخذ مكانها داخلي أو خارج مقر المتحف.

ملاحظة 2: لا تشمل المعارض الافتراضية.

الطريقة / المعادلة

احسب العدد الإجمالي لمعارض المتحف المؤقتة أثناء فترة التقرير وفي الغالب عام كامل.

احسب عدد المعارض التي عرضت 30 كيان أو أكثر والتي أكثر من 33% لم تعرض معًا من قبل.

النسبة المئوية للمعارض المؤقتة المنظمة أو المشاركة في تنظيمها بعرض 30 كيان أو أكثر ولم تعرض من قبل أكثر من 33% من الكيانات معًا يتم عرضها بالمعادلة (أ.8):

(أ ÷ ب) × 100 (أ.8)

حيث

أ: عدد المعارض التي قدمت 30 كيان أو أكثر ولم تعرض أكثر من 33% من الكيانات معًا.

ب: العدد الإجمالي لمعارض المتاحف المؤقتة.

يتم تقريب الناتج لأقرب رقم صحيح.

مثال:

أقام أحد المتاحف 5 معارض مؤقتة تضمنت 3000 كيان مختلفة حيث أن كل معرض لا يزيد عن 600 كيان، منها 3 معرض تضمن كل منها 215 كيان منتقى من المعارض (لم تعرض معًا سابقًا).

فما النسبة المئوية للمعارض المؤقتة المنظمة أو المشاركة في تنظيمها بعرض 30 كيان أو أكثر ولم تعرض من قبل أكثر من 33% من الكيانات معًا؟

أ: عدد المعارض التي قدمت أكثر من 30 كيان (3 معارض)، ولم تعرض منها أكثر من 33% من الكيانات معًا (نفس المعارض).

ب: العدد الإجمالي لمعارض المتاحف المؤقتة.

إذاً النسبة المئوية = (3 ÷ 5) × 100 = 60%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهذا يعنى أن المتحف نظم معارض بمفاهيم وكيانات جديدة.

المؤشر يمكن أن يتأثر بمشكلات الحصول على إعارات من مؤسسات أخرى، مثل: المشكلات المالية في التأمين. النتائج يمكن أن تختلف بشكل كبير على مدار السنين.

مؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية للمعارض المسافرة.

8. النسبة المئوية للمعارض المسافرة / المتنقلة.

الخلفية

لفترة طويلة تم تصنيف معارض المتاحف بشكل أساسي من خلال عدد زوارها. اليوم المعارض أيضًا يتم الحكم عليها من خلال ما إذا كانت المتاحف والمؤسسات الأخرى مهتمة بإقامة المعرض في أماكنها الخاصة.

الهدف

تقييم ما إذا كانت معارض المتحف تصل إلى مساحة واسعة من التأثير.

المجال

المؤشر وثيق الصلة بالمتاحف الكبيرة على وجه الخصوص.

قد يكون من الممكن إجراء مقارنة بين المتاحف من نفس النوع والرسالة.

التعريف

عدد المعارض المؤقتة المنظمة أو التي شارك في تنظيمها المتحف، والتي ستسافر إلى متاحف أو مؤسسات أخرى على الصعيدين الوطني والدولي خلال السنوات الثلاث المقبلة.

ملاحظة 1: يُعرَّف المعرض المتنقل بأنه معرض يتم عرضه على التوالي في عدة مواقع.

ملاحظة 2: يتم استبعاد المعارض الافتراضية.

الطريقة / المعادلة

احسب العدد الإجمالي للمعارض المادية المؤقتة التي نظمها المتحف أو شارك في تنظيمها خلال فترة محددة، عادة ما تكون سنة واحدة.

ملاحظة 1: يتم احتساب المعارض مرة واحدة فقط في سنة البداية.

بعد ثلاث سنوات، قم بإنشاء عدد من تلك المعارض التي تم نقلها إلى متاحف أو مؤسسات أخرى على المستوى الوطني والدولي.

ملاحظة 2: المعارض المسافرة للمتاحف المشاركة تعد معرض متنقل.

النسبة المئوية للمعارض المسافرة /المتنقلة تعرض بالمعادلة (9.أ):

(أ ÷ ب) × 100 حيث (9.أ)

أ: عدد المعارض المسافرة / المتنقلة.

ب: العدد الإجمالي للمعارض المؤقتة المادية خلال فترة محددة، عادة سنة واحدة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال:

خلال عام واحد أقام أحد المتاحف الكبرى 5 معارض (2 معرض افتراضي، و3 معارض مؤقتة أو متنقلة) سواء من تنظيمه أو بالمشاركة مع متاحف ومؤسسات أخرى.

فما النسبة المئوية للمعارض المسافرة / المتنقلة التي نظمها المتحف أو شارك في تنظيمها؟

أ: عدد المعارض المسافرة / المتنقلة خلال عام واحد.

ب: العدد الإجمالي لمعارض المتاحف المؤقتة (يتم استبعاد المعارض الافتراضية).

النسبة المئوية للمعارض المتنقلة = (أ ÷ ب) × 100= (3 ÷ 5) × 100 = 60%

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهذا يعني أن نسبة عالية من معارض المتحف كانت مثيرة للاهتمام للمؤسسات الأخرى ولجمهور أوسع.

يمكن أن تختلف نتائج المؤشرات بشكل كبير على مدار السنين ويمكن أن تتأثر بتوافر التمويل للمعارض.

سيكون المؤشر مفيدًا بشكل خاص إذا تم تطبيقه لاحقًا على مدار السنوات .

المؤشرات ذات الصلة

- نسبة المعارض التي تعرض 30 كيان أو أكثر ولم تعرض من قبل أكثر من 33% من الكيانات معًا.

9. التغيرات في المعارض الدائمة سنويًا

الخلفية

عادةً ما يظل المعرض الدائم للمتحف مستقرًا لبعض الوقت، ويركز على مهمة المتحف وأهدافه الرئيسية، بينما يمكن للمعارض المؤقتة إظهار مواد وموضوعات إضافية تتعلق بموضوعات المتحف. وبالتالي فإن المعرض الدائم قد تكون معرضة لخطر أن تصبح قديمة وعفا عليها الزمن.

من أجل الحفاظ على اهتمام الزائرين، يجب أن يعكس هيكل ومحتويات المعرض الدائم باستمرار الأفكار الجديدة ونتائج البحث في موضوعات المتحف. يمكن اعتبار التغييرات في المعرض الدائم

مؤشر جودة لمعارض المتحف، إن لم يكن سبب التغييرات بواسطة الأحداث الخارجية مثل أنشطة البناء.

الهدف

تقييم حداثة وجاذبية المعرض الدائم.

المجال

المؤشر مناسب لكل المتاحف.

قد يكون من الممكن إجراء مقارنة بين المتاحف المماثلة في النوع والحجم.

التعريف

النسبة المئوية لكل الكيانات المعروضة في المعرض الدائم بالمتحف سواء أضيفت أو حذفت أثناء فترة التقرير.

الطريقة / المعادلة

احسب العدد الإجمالي للكيانات المعروضة في المعرض الدائم في نهاية فترة التقرير، فترة عادة ما تكون سنة.

احسب عدد الكيانات التي تمت إزالتها أو اضافتها إلى المعرض الدائم أثناء فترة التقرير.

تظهر التغييرات في المعرض الدائم سنويًا على أنها

(أ ÷ ب) × 100 (10.أ)

حيث

أ: عدد الكيانات التي تمت إزالتها من أو إضافتها إلى المعرض الدائم أثناء فترة إعداد التقارير.

ب: العدد الإجمالي للكيانات المعروضة في المعرض الدائم في نهاية فترة التقرير.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: المعرض الدائم لأحد المتاحف خلال عام واحد تضمن أحد اجزائه 315 كيان جديد للحضارة الصينية، ثم تم عرض 200 كيان من الحضارة الإسلامية بدلاً مما تم عرضه من كيانات الحضارة الصينية، علمًا بأن المعرض الدائم يتضمن 1500 كيان من الحضارة المصرية القديمة تعرض بصفة دائمة في كل عرض.

فما النسبة المئوية للتغييرات التي طرأت على المعرض الدائم خلال العام؟

أ: عدد الكيانات التي تمت إزالتها من أو إضافتها إلى المعرض الدائم أثناء فترة إعداد التقرير= 315+200=515 كيان

ب: العدد الإجمالي للكيانات المعروضة في المعرض الدائم في نهاية فترة التقرير=1500+315+200=2015 كيان



النسبة المئوية للتغييرات التي طرأت على المعرض الدائم خلال العام= (أ ÷ ب) × 100 = 515÷2015 × 100= 25.55%، ويتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح تكون النسبة المئوية 26%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهذا يعني أن المتحف يحاول الحفاظ على المعرض الدائم محدثًا وجذابًا. يمكن أن تختلف النتائج بشكل كبير على مدار السنين، إذا تم تنظيم أجزاء كبيرة من المعرض الدائم وفقًا لمفاهيم جديدة خلال عام واحد.

المؤشرات ذات الصلة

- نسبة المعارض التي تعرض 30 كيان أو أكثر ولم تعرض من قبل أكثر من 33% من الكيانات معًا.

الرقمنة

10. النسبة المئوية للكيانات المرقمنة

الخلفية

تمتلك المتاحف مقتنيات تراث ثقافي هام. التخطيط المُلح اليوم جعل هذه المقتنيات متاحة عالميًا للبحث والتعليم وعامة الجمهور من خلال مشاريع الرقمنة.

قد يكون للرقمنة مقاييس مختلفة:

- حفظ المادة التناظرية الأصلية عن طريق استبدالها بمادة رقمية؛
- إتاحة المواد للجمهور.

لذلك، يمكن اعتبار النسبة المئوية لجميع الكيانات في مقتنيات المتحف التي تم رقمنتها جانبًا من جوانب الجودة في الحفاظ على التراث الثقافي والترويج له.

الهدف

تقييم ما إذا كانت الكيانات الموجودة في المجموعة التناظرية بالمتحف قد تم رقمنتها، وإلى أي مدى يفي المتحف بمهمته المتمثلة في إتاحة التراث الثقافي بشكل رقمي للجمهور.

المجال

المؤشر يمكن تطبيقه لكل المتاحف.

المقارنة بين المتاحف يمكن أن تتأثر باختلاف وتعقيد الكيانات المرقمنة.

التعريف

النسبة المئوية لكل الكيانات في مقتنيات المتحف التناظري التي تمت رقمنتها، في نهاية فترة التقرير.



ملاحظة 1: الكيانات ثنائية أو ثلاثية الأبعاد تعد كرقمية إذا كانت بياناتها الوصفية وعلى الأقل صورة واحدة أو صوت أو فيديو مسجل في شكل رقمي.

ملاحظة 2: الوثائق مثل التوقيعات أو الكتب أو الوثائق السمعية والبصرية يتم احتسابها على أنها رقمية إذا كانت بياناتها الوصفية ومحتوياتها متوفرة في شكل رقمي.

الطريقة / المعادلة

حدد العدد الإجمالي للكيانات في المجموعة التناظرية في نهاية فترة التقرير. إذا لم يكن الرقم الحقيقي متاحًا، فيجب إجراء تقدير.

حدد عدد الكيانات التي تم رقمنتها في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

يتم عرض النسبة المئوية لجميع الكيانات المرقمنة كما بالمعادلة (11.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (11.أ)

حيث

أ: عدد الكيانات التي تم رقمنتها.

ب: إجمالي عدد الكيانات.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

ملاحظة: يمكن أن يكون المؤشر مخصصًا لتغطية أنواع مختلفة من الكيانات بشكل منفصل

مثال: متحف ما، عدد الكيانات (وثائق وكتب، ووثائق سمعية وبصرية) التي تم رقمنتها خلال تقرير العام 1000 كيان، بينما بلغ تقدير عدد الكيانات في المتحف 100000 كيان.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للكيانات المرقمنة؟

أ: عدد الكيانات المرقمنة في التقرير السنوي = 1000 وثيقة.

ب: تقدير عدد الكيانات في المتحف = 100000 وثيقة.

النسبة المئوية للكيانات المرقمنة = (أ ÷ ب) × 100

إذاً النسبة المئوية للكيانات المرقمنة = (1000 ÷ 100000) × 100= 1%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100

الدرجة العالية تعتبر جيدة، فهي تعرض التزام المتحف بجعل مقتنياته متاحة.

الدرجة يمكن أن تتأثر بالبرامج القومية أو الإقليمية لرقمنة التراث الثقافي.



المؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية لجميع الكيانات التي تتوفر لها إما صورة (صور) رقمية أو تسجيلات صوتية أو فيديوهات متاحة على الإنترنت.

11. النسبة المئوية لجميع الكيانات التي تتوفر لها إما صورة (صور) رقمية أو تسجيلات صوتية أو فيديوهات متاحة على الإنترنت.

الخلفية

عندما يقوم المتحف برقمنة مقتنياته التناظرية، يمكن القيام بذلك لأسباب تتعلق بالحفظ. في هذه الحالة، لن يكون من الضروري إتاحة جميع الكيانات الرقمية على الإنترنت. قد تكون هناك أيضًا أسباب قانونية أو فنية تعيق عرض كيان مرقمن على الإنترنت. وبالتالي، النسبة المئوية لجميع الكيانات الرقمية يمكن بالتالي أن تختلف عن النسبة المئوية للكيانات التي تتوفر لها صور رقمية أو تسجيلات صوتية على الإنترنت.

من أجل جعل مقتنيات المتاحف في متناول الجمهور، سيكون الإتاحة على الإنترنت هي المعيار الأكثر أهمية.

الهدف

تقييم ما إذا كانت الكيانات الموجودة في المقتنيات التقليدية بالمتحف قد تم رقمنتها وإتاحتها عبر الإنترنت.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن أن تتأثر المقارنة بين المتاحف بتنوع وتعقيد الكيانات التي تم رقمنتها.

التعريف

النسبة المئوية لجميع الكيانات الموجودة في المقتنيات التقليدية للمتحف والتي تتوفر لها إما صورة أو أكثر من الصور الرقمية أو تسجيلات الصوت أو الفيديو على الإنترنت، في نهاية فترة التقرير.

ملاحظة 1: يُحسب الكيان ثنائي الأبعاد أو ثلاثي الأبعاد على أنه مُرقم إذا كانت بياناته الوصفية وصورة واحدة على الأقل متوفرة في تنسيق رقمي.

ملاحظة 2: يتم احتساب الوثائق مثل التوقيعات أو الكتب أو الوثائق السمعية البصرية على أنها رقمية إذا كانت البيانات الوصفية ومحتوياتها متوفرة في شكل رقمي.

الطريقة / المعادلة

حدد العدد الإجمالي للكيانات في المجموعة التقليدية، في نهاية فترة التقرير.

إذا لم يكن الرقم الحقيقي متاحًا، فيجب إجراء تقدير.

قم بحساب عدد الكيانات التي تمت رقمنتها منها والتي تتوفر لها إما صورة (صور) رقمية واحدة أو أكثر أو تسجيلات صوتية أو فيديو على الإنترنت، في نهاية فترة التقرير.

يتم عرض النسبة المئوية لجميع الكيانات التي تتوفر لها صورة (صور) رقمية واحدة أو أكثر أو تسجيلات صوتية أو فيديو على الإنترنت كما بالمعادلة (12.أ):

(أ ÷ ب) × 100 (12.أ)

حيث

أ: عدد الكيانات التي من أجلها تتوفر إما صورة (صور) رقمية واحدة أو أكثر أو تسجيلات صوتية أو فيديو على الإنترنت؛

ب: العدد الإجمالي للكيانات.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

ملاحظة: يمكن تقسيم المؤشر إلى أنواع مختلفة من الكيانات أو الموضوعات.

مثال: متحف ما، عدد الكيانات (وثائق وكتب، ووثائق سمعية وبصرية) المرقمنة 50000 كيان ولأسباب فنية وقانونية؛ غير متاح منها على الإنترنت 10000، والباقي متاح، بينما بلغ تقدير عدد الكيانات في المتحف 100000 كيان.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للكيانات المرقمنة والمتاحة على الإنترنت؟

أ: عدد الكيانات المرقمنة والمتاحة على الإنترنت = 50000-10000=40000 كيان

ب: تقدير عدد الكيانات في المتحف = 100000 وثيقة.

النسبة المئوية للكيانات المرقمنة = (أ ÷ ب) × 100

= (40000 ÷ 100000) × 100= 40%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة. تظهر التزام المتحف بإتاحة الوصول إلى مقتنياته. يمكن أن تتأثر النتيجة بالبرامج القومية أو الإقليمية لرقمنة التراث الثقافي.

المؤشرات ذات الصلة:

- النسبة المئوية لجميع الكيانات المرقمنة.



12. عدد مرات الوصول عبر الإنترنت لكل كيان مرقمن

الخلفية

تحاول المتاحف جعل مقتنياتها متاحة عالميًا للبحث والتعليم وعامة الجمهور من خلال مشاريع الرقمنة.

من أجل تقييم نجاح هذه المقاييس، يجب تقييم استخدام الكيانات المرقمنة.

الهدف

تقييم ما إذا كان المتحف قام برقمنة الكيانات ذات الصلة بالبحث والتعليم وعامة الجمهور.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف ذات المجموعات الرقمية.

تكون المقارنة بين المتاحف مقبولة إذا تم الأخذ في الاعتبار الاختلافات في المجموعات الرقمية.

التعريف

يشير إلى عدد الوصول المباشر لكل كيان مرقمن من مقتنيات المتحف أثناء إعداد التقارير، وعادة خلال عام.

ملاحظة 1: الغرض من هذا المؤشر، فقط إتاحة مثل هذه الكيانات الرقمية، إما داخل المتحف أو على الإنترنت.

ملحوظة 2: يعرف الوصول المباشر عبر الإنترنت كطلب ناجح لخدمة يوفرها المتحف على الخط المباشر.

ملحوظة 3: يمكن أن يتم الوصول إلى الكيان المرقمن عدة مرات.

الطريقة / المعادلة

حدد عدد الكيانات التي تم رقمنتها من المجموعة التقليدية للمتحف والمتاحة للجمهور.

احسب عدد مرات الوصول عبر الإنترنت إلى هذه الكيانات خلال فترة زمنية محددة، عادةً ما تكون عام.

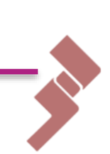
يظهر عدد مرات الوصول عبر الإنترنت لكل كيان مرقمن كما المعادلة (13.أ)

(أ ÷ ب) (13.أ)

حيث

أ: عدد مرات الوصول عبر الإنترنت إلى الكيانات المرقمنة؛

ب: العدد الإجمالي للكيانات المرقمنة من مقتنيات المتحف المتاحة للوصول المباشر عبر الإنترنت.



يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: متحف ما، عدد الكيانات (وثائق وكتب، ومستندات سمعية وبصرية) المرقمنة 50000 كيان ومتاح منها على الإنترنت 40000 فقط (من داخل وخارج المتحف)؛ لأسباب فنية وقانونية والباقي غير متاح، وبلغ عدد مرات الوصول لتلك الكيانات في المتحف 260000 مرة.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للكيانات المرقمنة والمتاحة على الإنترنت؟

أ: عدد مرات الوصول للكيانات المرقمنة والمتاحة على الإنترنت = 260000

ب: العدد الإجمالي للكيانات المرقمنة المتاحة للوصول المباشر عبر الإنترنت = 40000 وثيقة.

النسبة المئوية للكيانات المرقمنة = (أ ÷ ب)

= (260000 ÷ 40000) = 6.5 وبالتقريب = 7

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح موجب بدون حد أعلى.

سيتم اعتبار العدد الكبير من عمليات الوصول جيدة. وهذا يظهر أن المتحف قام برقمنة الكيانات ذات الصلة بالباحثين أو لعامة الجمهور.

قد يتأثر المؤشر بعدة عوامل، بعضها خارج عن سيطرة المتحف، مثل: مستوى الوصول إلى الشبكة، سواء تم فرض رسوم على الوصول أم لا، والترويج للمجموعة الرقمية.

يمكن أن يتأثر عدد عمليات الوصول عبر الإنترنت بما يأتي:

- جودة وكفاءة استراتيجيات البحث الخاصة بالمستخدمين؛
- جودة البيانات الوصفية المرفقة بالملفات؛
- كفاءة واجهة البحث؛
- سرعة عمليات الاسترجاع.

مؤشرات ذات الصلة:

- النسبة المئوية لجميع الكيانات الرقمية.
- النسبة المئوية لجميع الكيانات التي تتوفر لها إما صورة (صور) رقمية واحدة أو أكثر أو تسجيلات صوتية أو فيديو على الإنترنت.



الوعي والرضا

13. النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الخاص بمعرفة المتحف

الخلفية

من الأهمية بمكان بالنسبة لجميع أنواع المتاحف أن يكون الجمهور على دراية بوجودها، وموضوعاتها والإمكانيات التي تقدمها للزائرين، وسيؤثر مستوى الوعي هذا ليس فقط على تدفق الزائرين، ولكن أيضًا على سخاء المولين والمتبرعين.

الهدف

تقييم إلى أي مدى يكون المتحف معروف للجمهور.

المجال

المؤشر قابل للتطبيق لكل المتاحف.

ربما تكون المقارنة متاحة بين المتاحف المتماثلة في النوع والمهمة.

التعريف

النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الذين يذكرون أنهم يعرفون المتحف.

ملاحظة: هذا لا يعنى بالضرورة أن المشاركين في الاستبيان قد زاروا المتحف بالفعل.

الطريقة / المعادلة

تصميم استبيان قصير يتضمن أسئلة حول الوعي بالمتحف ومهامه المحددة.

يمكن أن تكون الأسئلة التي يجب طرحها كالآتي:

- ما إذا كان المشاركون الذين تمت مقابلتهم يعرفون أن هناك متحفًا بهذه المهام.
- ما إذا كانوا يعرفون اسم المتحف.

تظهر النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين يعرفون المتحف كما في المعادلة (14.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (14.أ)

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" على سؤال واحد على الأقل.

ب: العدد الإجمالي للأشخاص المشاركين بالرد على الاستبيان.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

ملاحظة: إحدى طرق تقييم الوعي العام بالمتحف هي "مسح الشارع"، حيث يتم مقابلة عينة عشوائية من المارة مع قائمة من الأسئلة المحددة مسبقًا.

يجب أن يتجاوب السكان الذين أجريت مقابلتهم مع المجموعات المستهدفة للمتحف قدر الإمكان.

مثال: لقياس النسبة المئوية للرد على استبيان يفيد معرفة الجمهور بمتحف ما، قام المتحف بعمل استبيان تضمن السؤال الآتي: هل تعرف ذلك المتحف؟

وأجاب على الاستبيان 255 فرد، وكانت النتيجة بالجدول الآتي:

م	السؤال	نعم	لا
1	هل تعرف ذلك المتحف؟	200	55

حيث تشير (نعم) إلى الذين يعرفون المتحف حتى وإن لم يزوروه، وتشير (لا) إلى الذين لا يعرفون ذلك المتحف.

ونجد أن مجتمع المتحف الذين أجابوا (نعم) 200 فرد، والذين أجابوا (لا) 55 فرد

وإذا كان:

أ: الذين أجابوا (نعم) =200 فرد.

ب: الذين أجابوا (نعم) + الذين أجابوا (لا) =200 + 55 =255 فرد

فتكون النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين يعرفون المتحف = (أ ÷ ب) × 100

= (200 ÷ 255) × 100 = 78.4 % لأقرب رقم صحيح 78%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

الدرجة العالية تعد جيدة. وهي تبين أن مستوى الوعي بالمتحف يمكن أن يتأثر بالمهام والمقتنيات. على سبيل المثال: متحف التاريخ المحلي لن يكون معروف على نطاق واسع كمتحف له مهام ومقتنيات وأنشطة ذات الصلة بالتاريخ القومي أو الدولي. المقارنة بين أنواع مختلفة من المتاحف لها صلاحية محدودة.

مؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الذين يشعرون أنه من المهم أن يكون لدى المجتمع متحفاً محلياً.
- النسبة المئوية للمشاركين في المسح الذين زاروا المتحف في العام الماضي.



14. النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الذين يشعرون أنه من المهم أن يكون لدى المجتمع متحفهم الخاص.

الخلفية

تهدف المتاحف المحلية عادةً إلى إعطاء صورة شاملة للمجتمع، من الجوانب الاجتماعية والثقافية إلى البيئة الطبيعية. إنها تحافظ على التراث الجماعي للمجتمع وبالتالي تساعد في إنشاء هوية محلية للانتماء إلى المجتمع.

يشير "المجتمع" ليس فقط إلى المناطق الإدارية، ولكن أيضًا إلى الاهتمامات المشتركة، مثل الرياضة والموضوعات السياسية.

يمكن أن يظهر الاستبيان ما إذا كان المتحف قد حقق هذه الأهداف.

الهدف

تقييم ما إذا كانت قيمة المتحف المحلي معترف بها من قبل الجمهور.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف المحلية.

قد تكون المقارنة بين المتاحف من نفس النوع والمهمة ممكنة.

التعريف

النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الذين يشعرون أنه من المهم أن يكون لدى المجتمع متحفهم الخاص

ملاحظة 1: هذا لا يعني بالضرورة أن المستجيبين قد زاروا المتحف بالفعل.

ملاحظة 2: يمكن للمجتمع أن يضم أكثر من متحف محلي واحد.

الطريقة / المعادلة

إجراء المسح على عينة من الأشخاص خارج المتحف لمعرفة مدى إدراكهم لأهمية وجود المتحف المحلي.

السؤال هو

- هل تشعر أنه من المهم أن يكون لهذا المجتمع متحف محلي؟

تعرض النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين يشعرون أنه من المهم أن يكون لدى المجتمع متحف محلي كما بالمعادلة (15.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (15.أ)

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" على السؤال.

ب: إجمالي عدد الأشخاص الذين أجابوا.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

من أجل الحصول على نتيجة أكثر تفصيلاً، يمكن تقديم مقياس نموذج التقييم الخماسي للإجابة على هذا السؤال:

- ما مدى الأهمية لك شخصياً أن يمتلك المجتمع المحلي متحف محلي؟

(غير مهم تمامًا 1-2-3-4- 5 مهم جدًا)

في هذه الحالة، معدل متوسط الأهمية يتم حسابه من الإجابات كما هو في المثال الآتي.

مثال: لقياس النسبة المئوية للرد على استبيان يفيد معرفة الجمهور بأهمية وجود متحف بمجتمعهم.

قام المتحف بعمل استبيان تضمن السؤال الآتي: هل تدرك أهمية المتحف لمجتمعك؟

وأجاب على الاستبيان 255 فرد، وكانت النتيجة بالجدول الآتي:

م	السؤال	نعم	لا
1	هل تدرك أهمية المتحف لمجتمعك؟	230	25

حيث تشير(نعم) إلى الذين يدركون أهمية المتحف، وتشير (لا) إلى الذين لا يدركون ذلك.

ونجد أن مجتمع المتحف الذين أجابوا (نعم) 230 فرد، والذين أجابوا (لا) 25 فرد

وإذا كان:

أ= الذين أجابوا (نعم) =230 فرد؛

ب= الذين أجابوا (نعم) + الذين أجابوا (لا) =230 + 25 =255 فرد

فتكون النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين يدركون أهمية المتحف= (أ ÷ ب) × 100

= (230÷255) × 100 = 90.1%، لأقرب رقم صحيح 90%

وللحصول على نتائج أكثر تفصيلاً يمكن الحساب بمقياس نموذج التقييم الخماسي ويتم الحساب بنفس طريقة المثال في : أ.4.4 رضا الزائرين

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة. وتظهر أن المتحف يعتبر ذا قيمة للمجتمع.

يمكن استخدام المؤشر مع المؤشرين أ.4.1 و أ.4.3

المؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الخاص بمعرفة المتحف
- النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين زاروا المتحف في العام الماضي
- النسبة المئوية الزائرون الذين يوصون بالزيارة.



15. النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين زاروا المتحف في العام الماضي

الخلفية

على الرغم من أن عدد الزيارات لم تعد المعيار الرئيسي لجودة المتاحف، سيظل العدد الكبير من الزائرين أمراً مرغوبًا به في معظم المتاحف.

الهدف

تقييم ما إذا كان المتحف يجذب الزائرين أم لا.

المجال

يمكن تطبيق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن المقارنة بين المتاحف من نفس النوع والمهمة.

التعريف

مؤشر الأداء النسبة المئوية للمشاركين في المسح الذين ذكروا أنهم زاروا المتحف في العام الماضي.

الطريقة / المعادلة

إجراء المسح على عينة من الأشخاص خارج المتحف بخصوص زياراتهم للمتحف، والسؤال هو:

- هل قمت بزيارة هذا المتحف خلال العام الماضي؟

ملاحظة: المتاحف التي يميل زوارها إلى الحضور في فترات زمنية أطول، قد تتطلب بدلاً من ذلك سؤالهم عن زياراتهم خلال فترة خمس سنوات. نسبة مئوية من المشاركين في الاستطلاع الذين زاروا المتحف في العام الماضي تظهر في المعادلة (16.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (16.أ)

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" على السؤال؛

ب: العدد الإجمالي للأشخاص الذين يجيبون.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

من أجل الحصول على نتيجة أكثر تحديداً، يمكن للاستبيان أن يتضمن بالإضافة إلى ذلك عدد الزيارات خلال العام الماضي:

كم مرة قمت بزيارة المتحف؟

- مرة.
- 2 إلى 3 مرات.
- 4 إلى 10 مرات.
- أكثر من 10 مرات.

يمكن أيضًا تقسيم الاستبيان إلى مجموعات محددة، على سبيل المثال: الأطفال أو كبار السن أو الأشخاص من خارج مجتمع المتحف.

مثال: لقياس النسبة المئوية للرد على استبيان يفيد بعدد زيارات الجمهور لمتحف مجتمعهم. يقوم موظفو المتحف بعمل استبيان تضمن السؤال الآتي: خلال آخر عام هل زرت المتحف؟

وأجاب على الاستبيان 255 فرد، وكانت النتيجة بالجدول الآتي:

م	السؤال	نعم	لا
1	هل زرت ذلك المتحف خلال آخر عام؟	30	225

حيث تشير(نعم) إلى الذين زاروا المتحف، وتشير (لا) إلى الذين لم يزوروه.

ونجد أن مجتمع المتحف الذين أجابوا (نعم) 30 فرد، والذين أجابوا (لا) 225 فرد

وإذا كان:

أ= الذين أجابوا (نعم) =30 فرد؛

ب= الذين أجابوا (نعم) + الذين أجابوا (لا) =30 + 225 =255 فرد

فتكون النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين زاروا المتحف = (أ ÷ ب) × 100

= (30 ÷ 255) × 100 = 11.7%، لأقرب رقم صحيح 12%

وهي نسبة ضئيلة ولذلك يمكن زيادة الفترة المشمولة بالزيارة لآخر 5 سنين مثلاً؛ فسيكون عدد الزائرين أكبر.

التفسيروالعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهي تظهر أن المتحف جاذب للزائرين.

يمكن استخدام المؤشر مع المؤشرات 4.1.أ وبالنسبة للمتاحف المحلية مع 4.2.أ

مؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الخاص بمعرفة المتحف
- النسبة المئوية للزيارات المتكررة



رضا الزائرين

16. النسبة المئوية لرضا الزائرين عن الأنشطة في المتحف.

الخلفية

يعد تقييم رضا الزائرين أمراً مهماً لكل أنواع المتاحف، حيث يمكن سؤال الزائرين في مقابلة مباشرة عن تجربتهم ورغباتهم. أسهل طريقة هي استبيان معد مسبقًا بأسئلة تهدف إلى قياس رضا الزائرين عن زياراتهم.

يمكن التعامل مع الاستبيانات عند الخروج من المتحف، أو يمكن وضع استبيان على شبكة الإنترنت على موقع المتحف.

ستساعد استبيانات الرضا في تكيف معارض المتحف والخدمات الأخرى مع احتياجات واهتمامات الزائرين. إنها تكشف عن أسباب عدم الرضا وبالتالي تساعد في تحديد المشاكل وأوجه القصور في المتحف.

الهدف

تقييم درجة رضا المستفيدين عن زيارته.

المجال

يطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن مقارنة نفس المتحف في نقاط زمنية مختلفة ويوصى به، حيث يمكن أن يساعد في تقييم تطور المتحف بمرور الوقت. إذا تم استخدام نفس الأسئلة والمقياس، فيمكن أيضًا استخدام المسح كأداة تحليل على نطاق أوسع.

بشكل عام تعتبر المقارنة بين المتاحف المختلفة صعبة للغاية، حتى بين المتاحف من نفس النوع.

التعريف

متوسط التقييم الذي قدمه الزائرون على مقياس رقمي يتراوح من "غير راضٍ للغاية" إلى "راضٍ للغاية" للتعبير عن تجربتهم في زيارتهم للمتحف.

يجب أن يكون التصنيف عبارة عن مقياس رقمي، إما:

- مقياس من أربع نقاط، من 1 إلى 4، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.
- مقياس من خمس نقاط، من 1 إلى 5، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.
- مقياس من سبع نقاط، من 1 إلى 7، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.

ملاحظة: تستبعد الزيارات الافتراضية.

الطريقة / المعادلة

يقوم المتحف بتصميم استبيان قصير للزائرين. يمكن تضمين أسئلة حول حالة الزائرين في الاستبيان من أجل التمييز بين رغبات مجموعات الزائرين المختلفة.

يتم توفير مقياس من أربع أو خمس أو سبع نقاط بشكل عام لتصنيف معدلات الرضا.

يمكن أن تكون محتويات الاستبيان على النحو التالي:

- حالة الزائر، على سبيل المثال: الفئة العمرية، الحالة (باحث، طالب، مُربي، ... آخر).
- الغرض من الزيارة: (زيارة المعرض الدائم، زيارة معرض مؤقت، حضور حدث ثقافي، جولة إرشادية، حضور برنامج، بحث، ... غير ذلك):
- تكرار زيارات الأعضاء (لأول مرة، تكرار الزيارة).
- الرضا عن الزيارة (على مقياس رقمي).

ينبغي إعطاء مساحة للتعليقات الإضافية.

يظهر رضا الزائرين بالمعادلة (17.أ)

(أ ÷ ب) (17.أ)

حيث

أ: مجموع القيم التي أشار إليها الزائرون:

ب: عدد الأشخاص الذين يجيبون على الأسئلة.

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

مثال: لقياس النسبة المئوية لرضا الزائرين عن الأنشطة في متحف ما، نقوم بعمل استبيان يتضمن السؤال الآتي: ما رأيك في أنشطة المتحف؟

م	السؤال	1	2	3	4	5
	ما رأيك في أنشطة المتحف؟					

حيث يشير الرقم (1) إلى أقل نسبة رضا، ويشير الرقم (5) إلى أعلى نسبة رضا.

ونفترض أن عدد أعضاء المتحف الذين أجابوا عن الاستبيان 200 فرد (يفترض أن يتم ضرب هذا الرقم × 5 لنحصل على أعلى درجة رضا) = 1000

وكان عدد الأفراد الذين أجابوا على كل رقم كالتالي:

الرقم 1 (أقل نسبة رضا) = 15 فردًا.

الرقم 2 = 35 فردًا.

الرقم 3 = 20 فردًا.

الرقم 4 = 55 فردًا.

الرقم 5 (أعلى نسبة رضا) = 75 فردًا.



أ = عدد الذين أجابوا برقم (1) × 1 = 15 × 1 = 15

ب = عدد الذين أجابوا برقم (2) × 2 = 35 × 2 = 70

ج = عدد الذين أجابوا برقم (3) × 3 = 20 × 3 = 60

د = عدد الذين أجابوا برقم (4) × 4 = 55 × 4 = 220

هـ = عدد الذين أجابوا برقم (5) × 5 = 75 × 5 = 375

مجموع الدرجات = 15 + 70 + 60 + 220 + 375 = 740

و = مجموع درجات الاستبيان = 740

ز = أعلى درجة رضا= (عدد الأفراد الذين أجابوا عن الاستبيان = 200× 5 (أعلى درجة رضا) = 1000

إذاً معدل رضا المستفيدين عن كل خدمة أوجانب من جوانب الخدمة بالمتحف هو: (أ ÷ ب)، حيث

أ: مجموع قيم كل خدمة حالية تلقاها وأشار إليها المستفيدون.

ب: عدد الأشخاص الذين أجابوا على الأسئلة.

= 740 ÷ 200 = 3.7

كما يمكن حساب النسبة المئوية لرضا المستفيدين كالآتي: (و ÷ ز) × 100

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (و ÷ ز) × 100

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (740 ÷ 1000) × 100=74%

إذاً النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن أنشطة المتحف = 74 %

ملحوظة: لقياس رضا المستفيدين عن مجموعة من خدمات المتحف يمكن عمل استبيان واحد شامل لتلك الخدمات جميعاً.

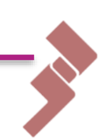
التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر

المؤشر هو رقم به علامة عشرية واحدة بين (1و4) أو (1 و5) أو (1 و7)، اعتمادًا على المقياس المختار.

لتفسير الدرجات، سيكون من المهم أن تضع في اعتبارك أن النتائج تستند إلى رأي شخصي لعينة من الزائرين. يمكن أن تؤثر الظروف الفردية في وقت الاستبيان على الإجابات.

تعد معدلات الرضا المرتفعة جيدة. يمكن أن تقدم التعليقات المفتوحة للزائرين في الاستبيان مزيدًا من المعلومات عن سبب إعجاب الزائرين أو عدم إعجابهم بزيارتهم.

يجب دائمًا استخدام المؤشر رضا الزائر جنبًا إلى جنب مع مؤشرات أخرى لجودة الخدمة وإحصاءات الزيارات.



المؤشرات ذات الصلة:

- الرغبة في العودة
- النسبة المئوية للزائرين الذين يوصون بالزيارة

17. الرغبة في العودة

الخلفية

ترغب المتاحف عادة مثل المؤسسات الثقافية الأخرى في أن يأتي زوارها مرارًا وتكرارًا إلى المعارض والأحداث. ستكون الزيارات المتكررة مهمة أيضًا للتأثير على الزائرين، على سبيل المثال، لاكتساب المزيد من المعرفة العميقة حول موضوعات المتحف.

الهدف

تقييم ما إذا كانت تجربة الزائرين في المتحف تحفزهم على العودة مرة أخرى.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن المقارنة بين المتاحف.

لا يمكن للمؤشر تقييم ما إذا كان الزائرين قد عادوا بالفعل إلى المتحف.

التعريف

النسبة المئوية للزيارات المادية للمتحف والتي يشير بعدها الزائرون إلى رغبتهم في العودة إلى المتحف لزيارة أخرى.

ملاحظة1: يمكن أن تتعلق الزيارات بالمعارض الدائمة أو المؤقتة وجميع الأحداث التي ينظمها المتحف.

ملاحظة 2: تستبعد الزيارات الافتراضية.

الطريقة / المعادلة

يُطلب من الزائرين بعد زيارة المتحف المتابعة، أو حضور مقابلة، أو الإجابة على استبيان فيما يتعلق برغبتهم في العودة:

- بناءً على تجربة هذه الزيارة. إذا كان لديك الخيار، هل ستعود إلى هذا المتحف لزيارة أخرى؟

تظهر الرغبة في العودة المعادلة (18.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (18.أ)

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم".

ب: العدد الإجمالي للأشخاص الذين أجابوا على الاستبيان.



يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

من أجل معرفة المزيد عن أسباب الرغبة وعدم الرغبة في العودة، يجب أن يتم سؤال الزائرين عدة أسئلة، مثل:

- هل سبق لك زيارة المتحف قبل هذه الزيارة؟ (نعم / لا)
- ماذا فعلت في المتحف خلال هذه الزيارة؟

(زيارة المعرض الدائم، حضور معرض معين، حضور مناسبة)

- هل استمتعت بزيارتك؟
- هل تعلمت شيئًا من أجل اهتماماتك الشخصية؟

مثال: لقياس النسبة المئوية للرد على استبيان يفيد رغبة الجمهور في زيارة المتحف مرة أخرى. قام المتحف بعمل استبيان تضمن السؤال الآتي: بعد زيارتك للمتحف من قبل وتجربتك معه، هل تود زيارة المتحف مرة أخرى؟

وأجاب على الاستبيان 300 فرد الذين زاروا المتحف من قبل خلال العام الماضي، وكانت النتيجة بالجدول الآتي:

م	السؤال	نعم	لا
	هل تود زيارة المتحف مرة أخرى؟	280	20

حيث تشير(نعم) إلى الذين يريدون زيارة المتحف مرة أخرى، وتشير (لا) إلى الذين لا يريدون ذلك.

ونجد أن مجتمع المتحف الذين أجابوا (نعم) 280 فرد، والذين أجابوا (لا) 20 فرد

وإذا كان:

أ= الذين أجابوا (نعم) =280 فرد.

ب= الذين أجابوا (نعم) + الذين أجابوا (لا) =280 + 20 =300 فرد

فتكون النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين يرغبون في زيارة المتحف مرة أخرى=(أ÷ب) × 100
= 280÷300 × 100=93.3 % ، لأقرب رقم صحيح 93%

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. تعتبر الدرجة العالية جيدة. هذا يعني أن نسبة عالية من الزيارات كانت مرضية وممتعة حسب تصنيف الزائرين.

المؤشرات ذات الصلة

- رضا الزائرين.
- النسبة المئوية للزائرين الذين يوصون بزيارة المتحف.

18. النسبة المئوية للزائرين الذين يوصون بزيارة المتحف

الخلفية

يمكن سؤال زوار المتحف عن استمتاعهم ورضاهم عن الزيارة، أو عن استعدادهم للعودة إلى المتحف. الاحتمال الآخر هو سؤال الزائرين عما إذا كان بإمكانهم التوصية بزيارة المتحف لأصدقائهم أو معارفهم.

الهدف

تقييم ما إذا كانت تجربة الزائرين في المتحف تحفزهم على التوصية بزيارته للآخرين.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن المقارنة بين المتاحف.

التعريف

النسبة المئوية لزائري المتحف الذين يوصون الآخرين بزيارته.

الطريقة / المعادلة

بعد زيارة المتحف، يُسأل الزائرون في استطلاع رأي عما إذا كانوا سيوصون الآخرين بزيارة نفس المتحف:

- بناءً على تجربة هذه الزيارة، هل توصي بزيارة هذا المتحف للآخرين؟

  ("بالتأكيد نعم"، "ربما نعم"، "ربما لا"، "بالتأكيد لا")

النسبة المئوية للزائرين الذين يوصون بزيارة تظهر بالمعادلة (19.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (19.أ)

حيث

أ: عدد الأشخاص الذين أجابوا "بالتأكيد نعم".

ب: العدد الإجمالي للأشخاص الذين يجيبون على الاستبيان.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

للحصول على تقييم أكثر تفصيلاً، يمكن أن يستخدم الاستبيان مقياسًا أكثر تفصيلاً أو يمكن أن يسأل بالإضافة إلى سبب التوصية أو عدم التوصية بالزيارة.

مثال: لقياس النسبة المئوية للرد على استبيان يفيد بتوصية زائري المتحف لآخرين بزيارته. قام موظفو المتحف بعمل استبيان تضمن السؤال الآتي: بعد زيارتك للمتحف، هل توصى آخرين بزيارة المتحف؟



وأجاب على الاستبيان 300 فرد الذين زاروا المتحف من قبل خلال العام الماضي، وكانت النتيجة بالجدول الآتي:

م	السؤال	نعم	لا
	هل توصى آخرين بزيارة المتحف؟	290	10

حيث تشير(نعم) إلى الذين يوصون آخرين بزيارة المتحف، وتشير (لا) إلى الذين لا يوصون بذلك.

ونجد أن مجتمع المتحف الذين أجابوا (نعم) 290 فرد، والذين أجابوا (لا) 10 فرد.

وإذا كان:

أ= الذين أجابوا (نعم) =290 فرد؛

ب= الذين أجابوا (نعم) + الذين أجابوا (لا) =290 + 10 =300 فرد

فتكون النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين يوصون بزيارة المتحف= (أ ÷ ب) × 100

= 290÷300 × 100=96.6 %، لأقرب رقم صحيح 97%

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100. تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهذا يعني أن نسبة عالية من الزيارات كانت مرضية وممتعة لدرجة أن الزائرين سيوصون الآخرين بالزيارة.

مؤشرات ذات الصلة

- رضا الزائرين.
- الرغبة في العودة.

19. رضا الزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول.

الخلفية

ينبغي أن تضمن المتاحف الوصول المفتوح لمعارضها وخدماتها لجميع الأشخاص المهتمين، ومن الضروري التأكد من عدم إعاقة الفئات الآتية عند زيارتهم للمتحف، وهم:

- الأشخاص ضعاف البصر.
- الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع.
- الأشخاص الذين يعانون من صعوبات جسدية.
- أشخاص يعانون من صعوبات في التعلم.
- أشخاص يعانون من صعوبات أخرى.

بالنسبة لجميع هؤلاء الأشخاص، يجب دعم إمكانية الوصول إلى المتحف من خلال تصميم وبناء خالٍ من العوائق، من خلال نظام لافتات واضحة واستخدام لغة سهلة الفهم لتصميم المنشورات، وما إلى ذلك.

يجب أن تعطى الأولوية في المساعدة والإرشاد للزائرين الفرديين من ذوي الهمم.

الهدف

تقييم درجة رضا الزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول إلى المتحف

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف. قد تكون المقارنة بين المتاحف ذات الظروف المماثلة ممكنة.

التعريف

متوسط التقييم الذي يقدمه الزائرون من ذوي الهمم على مقياس نموذج التقييم الخماسي يتراوح من "غير مرضٍ للغاية" إلى "مرضٍ للغاية" للتعبير عن تجربتهم في إمكانية الوصول إلى المتحف.

يتم تعريف الزائرين من ذوي الهمم على أنهم الأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات و / أو مرافق خاصة لزيارة المتحف

الطريقة / المعادلة

يصمم موظفو المتحف استبيانًا قصيرًا للزائرين من ذوي الهمم للتمييز بين احتياجات الفئات المختلفة من ذوي الهمم، ويجب أن يحتوي الاستبيان على الأسئلة الآتية:

- أي من هذه أفضل وصف للصعوبات التي لديك؟ (ضعف البصر، وصعوبة السمع، وصعوبة التعلم، صعوبات أخرى)

يجب إضافة أن هذه المعلومات ستكون سرية بالكامل وستستخدم فقط لأغراض التحليل:

ملاحظة: هذا السؤال يمكن طرحه على الأشخاص المرافقين:

- كيف تقيم الوصول إلى غرف أو مرافق المتحف التي قمت بزيارته؟ (مثل: صالة المدخل، المعرض الدائم، صالة العرض، ساحة الأنشطة، الكافيتريا، دورات المياه، أخرى)

(من فضلك اعطى رقم بين 1:5، حيث 1 = الوصول ضعيف جدًا و5= الوصول جيد جدًا)

يجب إعطاء مساحة لمزيد من التعليقات. المؤشر يحتاج للاستخدام المنفصل لأنواع مختلفة من الصعوبات. ربما يساعد التقريب بين الخطوتين.



يعرض رضا الزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول بالمعادلة (20.أ)

(أ ÷ ب) (20.أ)

حيث

أ: مجموع القيم لسهولة الوصول إلى كل الغرف أو المرافق التي أشار إليها الزائر؛

ب: عدد الغرف أو المرافق التي زارها الزائر.

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

وبغض النظر عن معدل الرضا للزيارات الفردية، يمكن حساب معدل الرضا العام للزائرين من ذوي الهمم طبقاً خيارات الوصول.

يظهر رضا الزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول في المعادلة (21.أ)

(أ ÷ ب) (21.أ)

حيث

أ: مجموع معدلات الرضا التي أشار بها الزائرون الفرديون.

ب: عدد الأشخاص الذين أجابوا على السؤال.

مثال: لقياس النسبة المئوية لرضا الزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول إلى المتحف، نقوم بعمل استبيان يتضمن السؤال الآتي: كيف تقيم الوصول إلى غرف ومرافق المتحف (قاعة المحاضرات، المعرض الدائم، الكافيتريا، دورات المياه، قاعة الأنشطة)؟ حيث 1 = الوصول ضعيف جدًا و5= الوصول جيد جدًا

م	السؤال	1	2	3	4	5	ملاحظات
	كيف تقيم الوصول إلى غرف ومرافق المتحف؟						

حيث يشير الرقم (1) إلى أقل نسبة رضا، ويشير الرقم (5) إلى أعلى نسبة رضا.

ونفترض أن عدد أعضاء المتحف الذين أجابوا عن الاستبيان 20 فرد (يفترض أن يتم ضرب هذا الرقم × 5 لنحصل على أعلى درجة رضا) =100

وكان عدد الأفراد الذين أجابوا على كل رقم كالتالي:

الرقم 1 (أقل نسبة رضا) = 1 فردًا.

الرقم 2 = 3 فردًا.

الرقم 3 = 2 فردًا.

الرقم 4 = 5 فردًا.

الرقم 5 (أعلى نسبة رضا) = 9 فردًا.

أ = عدد الذين أجابوا برقم (1) × 1 = 1 × 1 = 1

ب = عدد الذين أجابوا برقم (2) × 2 = 3 × 2 = 6

ج = عدد الذين أجابوا برقم (3) × 3 = 2 × 3 = 6

د = عدد الذين أجابوا برقم (4) × 5 = 5 × 4 = 20

هـ = عدد الذين أجابوا برقم (5) × 5 = 9 × 5 = 45

مجموع الدرجات = 1 + 6 + 6 + 20 + 45 = 78

و = مجموع درجات الاستبيان = 78

ز = أعلى درجة رضا= (عدد الأفراد الذين أجابوا عن الاستبيان = 20 × 5 (أعلى درجة رضا) = 100

بالتالي، معدل رضا الزائرين من ذوي الهمم عن خدمات الوصول للمتحف = (أ ÷ ب)
= (78 ÷ 20) = 3.9

كما يمكن حساب النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (و ÷ ز) × 100

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (78 ÷ 100) × 100=78%

إذاً النسبة المئوية لرضا المستفيدين ذوي الهمم عن الوصول بالمتحف = 78 %

ويمكن حسابها تبعًا للغرف كالآتي:

إذا تم حساب تقييم الزائرين لعدد 5 من المرافق، وكان ناتج التقييم الإجمالي لكل من هذه المرافق كالآتي: 87، 93، 67، 81، 73، يتم احتساب المعادلة الآتية:

(أ ÷ ب)

حيث

أ: مجموع القيم لسهولة الوصول إلى (كل) الغرف أو المرافق التي أشار إليها الزائرين= 401

ب: عدد الغرف أو المرافق التي زارها الزائر=5

فيكون رضا الزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول=

بالتالي، معدل رضا الزائرين من ذوي الهمم عن خدمات الوصول للمتحف = (أ ÷ ب)
= (401 ÷ 100) = 4.01

كما يمكن حساب النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (و ÷ ز) × 100

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (401 ÷ 500) × 100= 80.2%

إذاً النسبة المئوية للزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول للمتحف = 80.2 %



التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو رقم بعلامة عشرية واحدة بين 1 و5.

بالنسبة للدرجة سيكون من المهم أن تضع في اعتبارك أن النتائج مبنية على رأي شخصي لعينة من الزائرين. الظروف الفردية في وقت الزيارة، مثل أنشطة المبنى، يمكن أن تؤثر في النتائج.

التعليقات المفتوحة للزائرين في الاستبيان والمعلومات مثل احتياجاتهم الخاصة يمكن أن تعطى معلومات أكثر عن أسباب عدم الرضا ويمكن أن يقترح الإجراء الواجب اتخاذه من أجل خيار وصول أفضل.

20. النسبة المئوية للزيارات المتكررة

الخلفية

ترغب المتاحف عادةً، مثل المؤسسات الثقافية الأخرى، في أن يأتي زوارها بشكل متكرر للمعارض والأحداث. ستكون الزيارات المتكررة مهمة أيضًا للتأثير على الزائرين، على سبيل المثال: لاكتساب المزيد من المعرفة العميقة حول موضوعات المتحف.

الهدف

تقييم ما إذا كانت تجربة الزائرين في المتحف تحفزهم على العودة مرة أخرى.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن المقارنة بين المتاحف من نفس النوع والمهة.

التعريف

النسبة المئوية لجميع الزيارات للمتحف التي تكون زيارات متكررة.

ملاحظة 1: يمكن أن تتعلق الزيارات بالمعارض الدائمة أو المؤقتة وجميع الأحداث داخل مباني المتحف.

ملاحظة 2: تستبعد الزيارات الافتراضية.

الطريقة / المعادلة

يتم سؤال الزائرين (في الاستبيان) قبل أو بعد زيارة المتحف، إذا ما كانوا قد زاروا المتحف من قبل أم لا. يتم عرض النسبة المئوية للزيارات المتكررة بالمعادلة (22.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (22.أ)

حيث

أ: عدد الزائرين الذين يذكرون أنهم زاروا المتحف بالفعل؛

ب: العدد الإجمالي للزائرين الذين تم سؤالهم.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

يمكن أيضًا تقسيم الاستبيان إلى مجموعات محددة، على سبيل المثال الأطفال أو كبار السن أو الأشخاص من خارج مجتمع المتحف.

مثال: لقياس النسبة المئوية للرد على استبيان يفيد الزيارات المتكررة على متحف. قام موظفو المتحف بعمل استبيان تضمن السؤال الآتي: هل زرت المتحف من قبل؟

وأجاب على الاستبيان 255 فرد، وكانت النتيجة بالجدول الآتي:

م	السؤال	نعم	لا
1	هل زرت المتحف من قبل؟	230	25

حيث تشير (نعم) إلى الذين زاروا المتحف قبل ذلك، وتشير (لا) إلى الذين لم يزوروا المتحف قبل تلك الزيارة.

ونجد أن مجتمع المتحف الذين أجابوا (نعم) 150 فرد، والذين أجابوا (لا) 105 فرد

وإذا كان:

أ= الذين أجابوا (نعم) =150 فرد؛

ب= الذين أجابوا (نعم) + الذين أجابوا (لا) =150 + 105 =255 فرد

فتكون النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين قاموا بتكرار الزيارة للمتحف = (أ ÷ ب) × 100
= (150÷255) × 100 = 58.8 %، لأقرب رقم صحيح 59%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة، وهي توضح أن المتحف قادر على جذب الزائرين بشكل متكرر.

المؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين زاروا المتحف في العام الماضي
- الرغبة في العودة
- النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة.



21. النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة.

الخلفية

تريد المتاحف من زوارها أن يعودوا بشكل متكرر، ولكن من المهم لهم وبنفس القدر اكتساب زائرين جدد. وبالتالي يمكن اعتبار الزيادة السنوية في عدد الزائرين لأول مرة معيارًا للجودة.

الهدف

تقييم ما إذا كان المتحف ينجح في جذب زائرين جدد كل عام.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف. قد تكون المقارنة بين المتاحف من نفس النوع والمهمة ممكنة، قد لا ينطبق المؤشر على المتاحف التي وصلت إلى أقصى سعة للزائرين.

التعريف

النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة مقارنة بالعام السابق.

ملاحظة 1: يمكن أن تتعلق الزيارات بالمعارض الدائمة أو المؤقتة وجميع الأحداث داخل مقر المتحف.

ملاحظة 2: تستبعد الزيارات الافتراضية.

الطريقة

تحديد عدد الزيارات لأول مرة لمدة عامين متتاليين، عن طريق إجراء استبيانات للزائرين.

احسب الزيادة (أو النقصان) في الزيارات لأول مرة.

يتم عرض النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة بالمعادلة (23.أ)

((ب – أ) ÷ ب) × 100 (23.أ)

حيث

أ: عدد الزيارات لأول مرة في العام 1 (العام السابق)

ب: عدد الزيارات لأول مرة في العام 2 (العام الحالي)

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: قام المتحف بعمل لإحصائية لقياس مدى شهرة المتحف وجذب زائرين جدد، فتم الإحصاء لمدة عامين متتاليين فوجد أنه في العام الأول كان عدد الزائرين الجدد (لأول مرة) 500 زائر، وفي العام الثاني أقام المتحف عدة معارض دائمة ومؤقتة اجتذبت زائرين جدد بلغ عددهم 1750 زائر، كما بلغ عدد الزيارات الافتراضية لأول مرة 5000 زيارة.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة؟

إذا كان:

أ: عدد الزيارات لأول مرة في العام الأول= 500 زائر.

ب: عدد الزيارات لأول مرة في العام الثاني= 1750 زائر.

فإن النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة = ((ب – أ) ÷ ب) × 100

= ((1750-500) ÷1750) × 100

= (1250 ÷1750) × 100=71.4%=71% (لأقرب رقم صحيح).

- يمكن أن تكون النتيجة سالبة إذا تراجع (قل) عدد زوار المتحف في العام الثاني عن العام الأول.
- تستبعد الزيارات الافتراضية.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100، أو 0 و- 100.

تعد الدرجة العالية جيدة. يُظهر أن المتحف قادر على جذب زائرين جدد.

يمكن أن يتأثر المؤشر بسياسة المتاحف، على سبيل المثال بهدف إعطاء الأولوية للزيارات من المجموعات المستهدفة الخاصة.

المؤشر مفيد بشكل خاص عند تطبيقه على مدى عدة سنوات.

مؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية للزيارات المتكررة

22. النسبة المئوية للزيادة في الزيارات

الخلفية

العدد الكبير من الزائرين يعكس جذب معارض ومقتنيات المتحف إلى جانب جودة أعمال التنظيم والحفظ. ستعمل المتاحف على زيادة عدد زوارها من خلال تحديث معارضها وموائمة أنشطتها مع زائريها.

الهدف

تقييم ما إذا كان عدد الزائرين في ازدياد.

المجال

يمكن تطبيق المؤشر على جميع المتاحف.

ستكون المقارنة مهمة لجميع المتاحف على مدار الوقت مقارنة بأهداف المتحف.

يمكن المقارنة بين المتاحف إذا كان لدى المتاحف مجموعات متشابهة و/أو مجموعات مستهدفة.

قد لا ينطبق المؤشر على المتاحف التي بلغت أقصى سعة للزائرين.

التعريف

النسبة المئوية للزيادة في عدد الزيارات خلال سنة واحدة مقارنة بالعام السابق.

الطريقة / المعادلة

تحديد عدد الزيارات لمدة عامين متتاليين. يمكن احتساب الزيارات عند بوابات الدخول أو الخروج من المتحف بإحدى الطرق الآتية:

- العد التلقائي بواسطة الجهاز (عدادات البوابات).
- العد اليدوي.
- العد اليدوي للتذاكر التي تم بيعها و/أو منحها مجانًا.

احسب الزيادة (أو النقصان) في الزيارات.

يتم عرض النسبة المئوية لزيادة الزيارات بالمعادلة (24.أ)

((ب – أ) ÷ ب) × 100 (24.أ)

حيث

أ: عدد الزيارات في العام 1 (العام السابق)

ب: عدد الزيارات في السنة 2 (العام الحالي)

يتم تقريب الناتج إلى أقرب عدد صحيح.

مثال: قام موظفو متحف بعمل إحصائية لقياس مدى شهرة المتحف وجذب زائرين جدد، فتم الإحصاء لمدة عامين متتاليين فوجد أنه في العام الأول كان عدد الزائرين 5000 زائر، وفي العام الثاني كان العيد الذهبي للمتحف؛ أقام المتحف عدة أنشطة بناء على رغبة الزائرين اجتذبت زوار بلغ عددهم 17500 زائر.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للزيادة في الزيارات؟

إذا كان:

أ: إجمالي عدد الزيارات في العام الأول= 5000 زائر.

ب: إجمالي عدد الزيارات في العام الثاني = 17500 زائر.

فإن النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة = ((ب - أ) ÷ ب) × 100

= ((17500-5000) ÷17500) × 100

= (12500 ÷17500) × 100=71.4% =71% (لأقرب رقم صحيح).

ويمكن أن تكون النتيجة سالبة إذا تراجع (قل) عدد زوار المتحف في العام الثاني عن العام الأول.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100، أو 0 و - 100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة لأنها تظهر جاذبية المتحف للزائرين.

يمكن أن يتأثر المؤشر بسياسة المتاحف، على سبيل المثال بهدف إعطاء الأولوية للزيارات من المجموعات المستهدفة الخاصة.

المؤشر مفيد بشكل خاص عند تطبيقه على مدى عدة سنوات.

المؤشرات ذات الصلة

- رضا الزائرين.
- الرغبة في العودة.
- النسبة المئوية للزيارات المتكررة.
- النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة.

التعليم والأحداث

23. رضا الحاضرون بالأحداث التعليمية.

الخلفية

يقوم موظفو المتاحف بإبلاغ الزائرين عن مقتنيات ومعارض المتحف بشكل تقليدي من خلال الجولات الإرشادية، والمحاضرات، أو المطويات.

تدعم المتاحف عمليتي التعليم والتعلم من خلال تقديم خدمات التعلم للمواد والبرامج التعليمية للأطفال والكبار، المتعلقة برسالة المتحف ومجموعاته وموضوعاته، حيث تقدم خدمات للمدارس ويتم التعاون مع المتاحف الأخرى في إعداد وتقديم الخدمات التعليمية.

نظرًا لأن تطوير هذه الخدمات وصيانتها يتطلب عمالة مكثفة، فسيكون من المفيد بشكل خاص للمتحف تقييم تجربة الحاضرين في الأحداث التعليمية.

الهدف

تقييم الدرجة التي يشعر بها الحاضرون أحداث المتحف التعليمية بالرضا عن الحدث.

المجال

يكون المؤشر قابلاً للتطبيق على جميع المتاحف الذين لديهم خدمات تعليمية.



يمكن مقارنة نتائج نفس المتحف في فترات زمنية مختلفة. للمقارنة بين المتاحف، يجب مراعاة الاختلافات في المجموعات المستهدفة وفي طبيعة الأحداث.

التعريف

متوسط التقييم الذي يقدمه الزائرون على مقياس رقمي يتراوح من "غير مرضي للغاية" إلى "شديد الرضا" للتعبير عن تجربتهم في حدث متحف تعليمي.

يجب أن يكون التصنيف على مقياس رقمي، إما:

- مقياس من أربع نقاط، من 1 إلى 4، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.
- مقياس من خمس نقاط، من 1 إلى 5، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.
- مقياس من سبع نقاط، من 1 إلى 7، بحيث تكون 1 هي أقل قيمة.

الحدث التعليمي هو نشاط فردي مرتب مسبقًا للأطفال و/أو البالغين بغرض تعزيز المعارف حول مقتنيات وموضوعات المتحف.

الطريقة

يصمم المتحف استبيانًا قصيرًا للحاضرين في الحدث. يمكن إدراج أسئلة حول حالة الحاضرين في الاستبيان من أجل التعرف على الاختلافات في المجموعات المستهدفة.

يمكن أن تكون محتويات الاستبيان على النحو الآتي:

- حالة الحاضرين، على سبيل المثال. الفئة العمرية، الحالة (باحث، طالب، معلم، ...).
- نوع الحدث التعليمي، على سبيل المثال: جلسة تعليمية، مناقشة، عرض سينمائي، محاضرة، ... أخرى.
- الرضا عن الحدث (على مقياس رقمي).
- يجب إعطاء مساحة لمزيد من التعليقات.

يتم عرض رضا الحاضرين عن الأحداث التعليمية في المعادلة (25.أ)

(أ ÷ ب) (25.أ)

حيث

أ: مجموع القيم التي يشير إليها الحاضرون.

ب: عدد الأشخاص الذين يجيبون على الأسئلة.

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

للحصول على مزيد من التفاصيل، يمكن أيضًا سؤال الحاضرين عن أسباب رضاهم أو عدم رضاهم.

يمكن أن يكون السؤال الآخر هو ما إذا كانوا يشعرون أنهم تعلموا شيئًا جديدًا

مثال: في العيد الذهبي للمتحف أقام المتحف عدة أحداث وأنشطة تعليمية وتثقيفية لطلاب المدارس والجامعات، لقياس النسبة المئوية لرضا الحاضرين لأحداث وأنشطة المتحف، قام موظفو المتحف بعمل استبيان تضمن سؤالاً حول الرضا عن تلك الأحداث والأنشطة.

كيف تقيم رضاك عن أحداث وأنشطة المتحف التي حضرتها؟

م	السؤال	1	2	3	4	5	ملاحظات
	قيم رضاك عن أحداث وأنشطة المتحف التي حضرتها؟						

حيث يشير الرقم (1) إلى أقل نسبة رضا، ويشير الرقم (5) إلى أعلى نسبة رضا.

وكان عدد الحاضرين بالمتحف الذين أجابوا على الاستبيان 200 فرد (يفترض أن يتم ضرب هذا الرقم × 5 لنحصل على أعلى درجة رضا) = 1000

وكان عدد الأفراد الذين أجابوا على كل رقم كالآتي:

الرقم 1 (أقل نسبة رضا) = 10 فردًا.

الرقم 2 = 30 فردًا.

الرقم 3 = 20 فردًا.

الرقم 4 = 45 فردًا.

الرقم 5 (أعلى نسبة رضا) = 95 فردًا.

أ = عدد الذين أجابوا برقم (1) × 1= 10 × 1 = 1

ب = عدد الذين أجابوا برقم (2) × 2= 30 × 2 = 60

ج = عدد الذين أجابوا برقم (3) × 3= 20 × 3 = 60

د = عدد الذين أجابوا برقم (4) × 4= 45 × 4 = 180

هـ = عدد الذين أجابوا برقم (5) × 5= 95 × 5 = 475

مجموع الدرجات = 1 + 60 + 60 + 180 + 475 = 776

و = مجموع درجات الاستبيان = 776

ز = أعلى درجة رضا= (عدد الأفراد الذين أجابوا عن الاستبيان = 200 × 5 (أعلى درجة رضا) = 1000

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (و ÷ ز) × 100

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (776 ÷ 1000) × 100=77.6%

إذاً النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن أحداث و أنشطة المتحف = 78 %



التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو رقم به علامة عشرية واحدة بين (1و4) أو (1 و5) أو (1 و7)، حسب المقياس المختار.

سوف ينظر إلى معدلات الرضا المرتفعة على أنها جيدة. يمكن أن تقدم التعليقات المفتوحة للزائرين في الاستبيان مزيدًا من المعلومات حول أسباب عدم الرضا.

يمكن تطبيق المؤشر على أنواع مختلفة من الأحداث بشكل منفصل.

مؤشر رضا الحاضرين عن الأحداث التعليمية يجب أن يستخدم دائمًا مع إحصائيات الحضور.

المؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية للزائرين الذين يوصون بزيارة المتحف.

24. النسبة المئوية للعاملين في الخدمات التعليمية

الخلفية

تدعم المتاحف في السنوات الأخيرة عمليتي التعليم والتعلم بشكل متزايد، وذلك من خلال تقديم جلسات التعلم، ومواد وبرامج تعليمية للأطفال والكبار تتعلق برسالة المتحف ومقتنياته وموضوعاته.

تقدم المتاحف خدمات للمدارس وتتعاون مع المتاحف الأخرى في إعداد وتقديم الخدمات التعليمية.

لذلك يمكن النظر إلى استثمار موارد الموظفين في الخدمات التعليمية على أنه مؤشر على مشاركة المتحف في هذه المهمة الهامة.

الهدف

تقييم مدى استثمار المتحف للموارد البشرية في تقديم الخدمات التعليمية

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف التي لديها خدمات تعليمية.

يمكن المقارنة بين المتاحف.

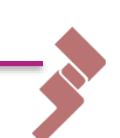
التعريف

يقسم عدد العاملين بالمتحف (دوام كامل) في الخدمات التعليمية على إجمالي عدد العاملين بالمتحف (دوام كامل).

تشمل الخدمات التعليمية جلسات تعليمية ومواد وبرامج تعليمية بجميع الأشكال للأطفال والكبار بغرض تنمية المهارات وتعزيز المعارف.

الطريقة

يتم حساب عدد العاملين بالمتحف (دوام كامل) في الخدمات التعليمية عن طريق إضافة الوقت الذي يقضيه جميع العاملين الدائمين والمؤقتين بما في ذلك فريق عمل المشروع في تخطيط وتطوير وتقديم الخدمات التعليمية.



نظرًا لأن العديد من العاملين يساهمون بوقت في الخدمات التعليمية، ينبغي جمع البيانات عن طريق أخذ العينات، كما يتعين على العاملين الاحتفاظ بمذكرات العمل أو سجلات الوقت لمدة أسبوع، أو لعدة أيام ممثلة، والزمن المنقضي في الخدمات التعليمية، ثم حساب النسبة المئوية من إجمالي وقت العمل للعاملين خلال فترة أخذ العينات.

إذا لم يكن حساب الوقت ممكنًا، فيمكن تقدير هذه النسب بدلاً من ذلك.

يتم عرض النسبة المئوية للعاملين في الخدمات التعليمية بالمعادلة (26.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (26.أ)

حيث

أ: عدد العاملين بالمتحف (دوام كامل) في التخطيط والتطوير وتقديم الخدمات التعليمية.

ب: إجمالي عدد موظفي المتحف (دوام كامل).

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

مثال: يقدم المتحف عدة خدمات تعليمية ويشارك في تلك الخدمات 50 من العاملين دوام كامل و10 من المتطوعين لبعض الوقت، علمًا بأن عدد العاملين دوام كامل بالمتحف 175 موظف، وعدد المتطوعين لبعض الوقت 25 موظف.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للعاملين في الخدمات التعليمية؟

إذا كان:

أ: عدد العاملين دوام كامل المشاركين في الخدمات التعليمية= 50 عامل؛

ب: إجمالي عدد العاملين دوام كامل بالمتحف= 175عامل.

فإن النسبة المئوية للعاملين في الخدمات التعليمية = (أ ÷ ب) × 100

= (50 ÷ 175) × 100 = 28.57 = 28.6%

- يتم استبعاد المتطوعين.

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو رقم حقيقي بين 0 و100.

تعد النسبة المئوية المرتفعة جيدة، حيث تظهر مشاركة المتحف في الأدوار التعليمية.

نتائج المؤشر يمكن أن تختلف على مدار السنين ويمكن أن تؤثر على مدى توافر التمويل للمشروعات.

المؤشر مفيد بشكل خاص عند تطبيقه على مدى عدة سنوات.



25. النسبة المئوية لوصول المتحف إلى المدارس في المناطق المحيطة.

الخلفية

تدعم المتاحف في السنوات الأخيرة عمليتي التعليم والتعلم بشكل متزايد من خلال تقديم دورات تعليمية ومواد وبرامج تعليمية للأطفال، تتعلق برسالة المتحف ومقتنياته وموضوعاته. وعلى وجه الخصوص، تقوم المتاحف بتطوير وتقديم مثل تلك الخدمات للمدارس.

نظراً للاستثمار المرتفع لموارد العاملين في الخدمات التعليمية، فإن المتاحف ينبغي أن تحدد إذا ما كانت تستطيع الوصول بخدماتها إلى المدارس المحيطة أم لا.

الهدف من مؤشر الأداء

تقييم ما إذا كانت المدارس في محيط المتحف تستفيد من الخدمات التعليمية التي يقدمها المتحف.

يقوم المؤشر أيضًا بتقييم ما إذا كان المتحف قد قام بموائمة خدماته التعليمية مع احتياجات المدارس.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف التي تقدم خدمات تعليمية للمدارس.

تمثل المقارنة بين المتاحف إشكالية ما، نظرًا لأن عدد المدارس وتوزيعها وهيكلتها في محيط المتحف يمكن أن يتباين تبايناً كبيرًا.

تعريف مؤشر الأداء

النسبة المئوية للمدارس في محيط المتحف التي استفادت من خدمات المتحف التعليمية خلال الفترة المشمولة بالتقرير. تشتمل الخدمات التعليمية على جلسات تعليمية ومواد وبرامج تعليمية بجميع الأشكال للأطفال بغرض تعزيز المعارف وتنمية المهارات.

ملاحظة 1: المدارس في محيط المتحف يتم تعريفها على أنها مدارس تقع على مسافة مناسبة من المتحف، والتي تسمح بزيارة المتحف في غضون يوم واحد، مشتملة على وقت السفر.

ملاحظة 2: يمكن تحديد هذا المؤشر حسب نوع المدارس.

الطريقة

يتم تحديد عدد المدارس في المناطق المحيطة بالمتحف عن طريق الاتصال إدارات المدارس. إذا لم يكن يتوفر العدد الفعلي للمدارس، فيجب إجراء تقدير.

يتم حساب عدد المدارس في المناطق المحيطة بالمتحف التي استفادت من الخدمات التعليمية بالمتحف خلال الفترة المشمولة بالتقرير. يتم عرض النسبة المئوية للمدارس س المناطق المحيطة بالمتحف من خلال المعادلة (أ .27)

(أ ÷ ب) × 100 (27. أ)

حيث

أ: عدد المدارس في المناطق المحيطة ذات الصلة التي استفادت من خدمات المتحف التعليمية.

ب: إجمالي عدد المدارس في المناطق المحيطة ذات الصلة.

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

مثال: يقدم المتحف عدة خدمات تعليمية للمدارس المحيطة به والتي يبلغ عددها320 مدرسة يمكنها الوصول للمتحف خلال ساعات، ويتم دعوة تلك المدارس للاستفادة من تلك الخدمات، وبالفعل استفاد من لك الخدمات 50 مدرسة فقط خلال عام واحد.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للمدارس في محيط المتحف والتي استفادت من الخدمات التعليمية؟

إذا كان:

أ: عدد المدارس التي استفادت من الخدمات التعليمية = 50 مدرسة.

ب: إجمالي عدد المدارس في المناطق المحيطة بالمتحف = 320 مدرسة.

فإن النسبة المئوية للمدارس التي استفادت في الخدمات التعليمية خلال العام = (أ ÷ ب) × 100

= (50 ÷ 175) × 100 = 28.57

= 28.6% (لأقرب علامة عشرية).

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر

المؤشر هو رقم حقيقي بين 0 و100.

تعتبر النسبة المئوية المرتفعة جيدة، حيث أنها تظهر مدى كفاية خدمات المتحف التعليمية للمدارس.

يمكن أن تتباين نتائج المؤشر على مدى سنوات ويمكن أن تتأثر بتوفير التمويل للمشروعات وجاذبية موضوعات المتحف للأطفال.

سيكون المؤشر مفيدًا بشكل خاص إذا تم تطبيقه على مدى سنوات متتالية.

26.النسبة المئوية لزيادة زيارات تلاميذ المدارس.

الخلفية

تنظم المدارس زيارات جماعية للمتاحف مع طلابها من أجل تجربة المعارض الدائمة أو المؤقتة في المتاحف. كما أنهم يستفيدون من الجلسات التعليمية بالمتحف، وكذلك المواد والبرامج التعليمية للأطفال.

يظهر عدد كبير من زيارات الأطفال التي تنظمها المدارس أن معارض وخدمات المتحف جاذبة للمدارس.

الهدف

تقييم ما إذا كانت أنشطة المتحف تؤدي إلى زيادة تحفيز المدارس لزيارة المتاحف.

يقوم المؤشر أيضًا بتقييم ما إذا كان المتحف قد قام بموائمة معارضه وخدماته التعليمية لاحتياجات المدارس أم لا.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف التي تقدم خدمات تعليمية للمدارس.

يمكن المقارنة بين المتاحف.

التعريف

النسبة المئوية للزيادة في عدد تلاميذ المدارس في الزيارات الجماعية المنظمة، خلال عام واحد مقارنة بالعام السابق.

ملاحظة 1: يشمل الفصل الدراسي المدارس الابتدائية والثانوية.

ملاحظة 2: يتم استبعاد الزيارات الافتراضية.

يمكن تحديد المؤشر حسب نوع المدارس.

الطريقة / المعادلة

حدد عدد أطفال المدارس في زيارات جماعية منظمة في عامين متتاليين.

احسب الزيادة (أو النقصان) في زيارات أطفال المدارس.

وتظهر النسبة المئوية للزيادة في زيارات أطفال المدارس بالمعادلة

((ب – أ) ÷ ب) × 100، حيث

أ: عدد زيارات تلاميذ المدارس في السنة 1، (العام السابق)

ب: عدد زيارات أطفال وطلاب المدارس في السنة 2، (العام الحالي).

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح.

مثال: قام المتحف بعمل إحصائية لقياس مدى وصول المتحف للمدارس واكتساب زائرين جدد، فتم الإحصاء لمدة عامين متتاليين، فوجد أنه في العام الأول كان عدد الزيارات 500 زيارة، وفي العام التالي كان العيد الذهبي للمتحف؛ أقام المتحف عدة أنشطة بناءً على رغبة الزائرين، فارتفع عدد الزيارات إلى 1750 زيارة.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للزيادة في زيارات المدارس؟

إذا كان:

أ: إجمالي عدد الزيارات في العام الأول = 500 زائر.

ب: إجمالي عدد الزيارات في العام الثاني = 1750 زائر.

فإن النسبة المئوية للزيادة في الزيارات = ((ب – أ) ÷ ب) × 100

= ((1750-500) ÷1750) × 100

=1250 ÷1750 × 100=71.4%=71% (لأقرب رقم صحيح).

ويمكن أن تكون النتيجة سالبة إذا تراجع (تناقص) عدد زيارات المدارس للمتحف في العام الثانى عن العام الأول.

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100، أو 0 و - 100.

تعد الدرجة العالية جيدة، حيث يظهر جاذبية المتحف للمدارس والأطفال.

يمكن أن يتأثر المؤشر بعدة عوامل، منها: توافر التمويل للمشروعات والسياسات التعليمية أو التغيرات الديموجرافية في المنطقة.

يعتبر المؤشر مفيدًا بشكل خاص عند تطبيقه على مدى عدة سنوات متتابعة.

البحث

27. عدد البحوث المنشورة لكل عضو مهني عامل

الخلفية

تروج المتاحف لمجموعاتها ومعها التراث الثقافي من خلال المنشورات لجعلها معروفة على نطاق واسع للجمهور. قد يتطلب ذلك البحث عن مقتنيات أو كيانات محددة من قبل الأعضاء موظفي المتحف المهنيين، بشكل فردي أو بالتعاون مع باحثين آخرين.

الهدف

تقييم إلى أي مدى يشارك المتحف في نشر نتائج بحوثه.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن المقارنة بين المتاحف من نفس النوع والمهمة.

التعريف

عدد البحوث المنشورة، وعضو فريق العمل المهني بالمتحف.

ملاحظة 1: البحوث المنشورة من قبل موظفي المتحف يمكن أن تتعلق بالموضوعات المهنية والأكاديمية، وتشمل المنشورات بجميع الأشكال والعروض التقديمية في المؤتمرات.

ملاحظة 2: يتم تعريف الموظف المهني على أنه موظف متحف حصل على مؤهل جامعي أو دورة تدريبية خاصة في قطاع المتاحف وتتطلب مهمته تعليم مهني أو خبرة عملية.

الطريقة / المعادلة

حساب عدد البحوث المنشورة لموظفي المتحف في الفترة المحددة، وعادة ما تكون سنة.

حدد عدد الموظفين المهنيين (عدد الأشخاص في دوام كامل).

يتم عرض عدد البحوث المنشورة لكل موظف مهني بالمعادلة (29.أ)

(أ ÷ ب)   (29.أ)

حيث

أ: عدد البحوث المنشورة للعاملين المتحف؛

ب: عدد العاملين الفنيين (عدد الأشخاص دوام كامل)

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

مثال: يعمل بالمتحف القومي 300 فرد دوام كامل منهم 50 فرد محترف كما يستعين المتحف ب 20 فرد لبعض الوقت، وخلال مؤتمرات عام كامل تقدم المتحف ب 20 بحث وعرض تقديمي من خلال 25 فرد من المهنيين.

فما نسبة البحوث لأفراد المتحف خلال عام؟

عدد الأفراد الذين تقدموا ببحوث= 25 فرد.

إجمالي عدد الأفراد المهنيين= 50 فرد.

عدد البحوث لكل فرد محترف= 25÷50 × 100= 50%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو رقم حقيقي موجب بدون حد أقصى.

عادةً ما تُعتبر الدرجة العالية بمثابة جيدة. هذا سيُظهر ما إذا كان العاملين بالمتحف مشاركين في عمل بحث،

المؤشر سيكون متأثرًا بالعديد من العناصر:

- تكوين المقتنيات المتميزة تعزز نشر مزيد من الأبحاث،
- تعاون المتحف مع الباحثين الخارجيين،
- أحداث مثل المعارض، والتبرعات الهامة، إلخ..... تحث على النشر.

يمكن أيضًا أن تتأثر نتائج المؤشر بعبء العمل المحدد في عام الذي يعوق أعمال البحث.

الإدارة

28.النسبة المئوية لإجمالي الدخل المتولد ذاتيًا.

الخلفية

يتم تمويل المتاحف من قبل مؤسسات مختلفة. بينما تتلقى بعض المتاحف تمويلها من الوكالات الحكومية الوطنية أو الإقليمية، يعتمد البعض الآخر على التبرعات الخاصة بشكل حصري، أو على مزيج من كل هذه التبرعات.

يتم حساب الميزانيات للمهام الأساسية، ولكنها غالبًا لا تكفي لمهام إضافية و/أو جديدة.

عند مواجهة الأزمات الاقتصادية أو التغيرات السياسية قد يتم تخفيض التمويل، ويجب على العديد من المتاحف إيجاد طرق بديلة لضمان استمرار دخلها، مثل: الرعاية من الهيئات الخاصة، وزيادة رسوم الدخول، أو تنظيم الأحداث الخاصة.

يمكن اعتبار نجاح المتحف في الحصول على موارد مالية إضافية مؤشراً للمبادرة والإبداع.

الهدف

تقييم نجاح المتحف في كسب دخل إضافي متولد ذاتياً.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف ذات الدخل المنتظم.

يمكن المقارنة بين المتاحف إذا تم الأخذ في الاعتبار الفرص المختلفة لإيجاد دخل. لإجراء هذه المقارنات، من المفيد معرفة المبلغ الفعلي للدخل والدخل الذاتي.

التعريف

النسبة المئوية لإجمالي دخل المتحف المتولد ذاتياً.

يشتمل الدخل المتولد عن المتحف الدخل من الرسوم والمصاريف والاشتراكات والتبرعات، والدخل الناتج عن أنشطة خاصة، مثل: متجر المتحف وتأجير المباني.

ملحوظة: يتم احتساب الدخل المتولد ذاتياً فقط إذا كان متاحًا للمتحف إنفاقه.

الطريقة / المعادلة

يتم تحديد الدخل الإجمالي للمتحف، ويستثنى النفقات على الأصول.

يتم حساب الدخل المتولد ذاتيًا بشكل منفصل.



النسبة المئوية للدخل الإجمالي الذي يتم الحصول عليه ذاتيًا تعرضها المعادلة (30.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (30.أ)

حيث

أ: إجمالي دخل المتحف الناتج ذاتيًا.

ب: إجمالي دخل المتحف.

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية

مثال: يقدم أحد المتاحف بعض خدماته برسوم وذلك لتنمية الدخل الذاتي للمتحف، بالإضافة إلى قبول التبرعات والمنح والهدايا التي بلغت 500.000 دولار، بينما كان إجمالي الدخل للمتحف 1500.000 دولار خلال عام كامل.

كم تبلغ النسبة المئوية للدخل الذاتي؟

أ: إجمالي دخل المتحف الناتج ذاتيًا = 500.000 دولار

ب: إجمالي دخل المتحف = 1.500.000+500.000 = 2.000.000 دولار

فتكون النسبة المئوية للدخل الذاتي = (500.000 ÷2.000.000) × 100 = 25%

التفسيروالعوامل التي تؤثرعلى المؤشر:

المؤشر هو رقم حقيقي بين 0 و100.

الدرجة العالية تدل على أن المتحف نجح في مبادرته وإبداعه لتعزيز الموارد المالية الخاصة به.

أرقام المؤشر يمكن أيضًا استخدامها لمقارنة النسبة المئوية للدخل الناتج ذاتيًا لفترة التقرير مع أحد تقارير الفترات السابقة.

المؤشر يمكن أن يتأثر بالقيود القانونية للحصول على الدخل. كما يمكن أن يتأثر بانخفاض الموارد المتلقاة من هيئات التمويل. سيؤدي هذا الانخفاض إلى زيادة هذا المؤشر حتى لو ظل الدخل الناتج عن المتحف ثابتًا.

المؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية من إجمالي الدخل الإضافي المكتسب للمشروعات.



29. النسبة المئوية من إجمالي الدخل الإضافي المكتسب للمشروعات

الخلفية

الميزانية العادية للمتحف يتم حسابها للمهام الأساسية، ولكنها غالبًا لا تكفي للمهام الإضافية و/أو الجديدة. لذلك من المهم أن تحصل المتاحف على موارد مالية إضافية، خاصة للمشروعات التي تتجاوز المهام الرئيسية.

ويمكن الحصول على هذه الموارد الإضافية إما من خلال التقدم بطلب للحصول على منح خاصة أو عن طريق تحقيق الدخل الذاتي.

يمكن اعتبار النجاح في الحصول على موارد مالية إضافية للمشروعات كمؤشر لمبادرة وإبداع المتحف.

الهدف

تقييم نجاح المتحف في الحصول على موارد مالية إضافية للمشروعات.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف ذات الدخل المنتظم.

يمكن المقارنة بين المتاحف إذا تم الأخذ في الاعتبار اختلاف الفرص في الحصول على منح خاصة أو لتوليد دخل.

التعريف

النسبة المئوية لإجمالي دخل المتاحف التي يتم كسبها من خلال المنح الخاصة أو المخصصة للمشروعات.

المنح الخاصة عبارة عن منح ذات طبيعة غير متكررة لتمويل المشاريع الكبرى، مثل: برنامج جديد للمراهقين، أو رقمنة مقتنيات محددة، أو تكلفة إقامة المعارض.

يشتمل الدخل الناتج عن المتحف على الدخل من الرسوم، والغرامات، والاشتراكات، والتبرعات، والدخل الناتج عن أنشطة خاصة، مثل: متجر المتحف.

ملحوظة: يحسب الدخل الناتج ذاتيًا فقط إذا كان متاحاً للإنفاق على المتحف.

المشروع هو عملية فريدة من نوعها، تتكون من مجموعة من الأنشطة المنسقة والمراقبة مع تواريخ البدء والنهاية، والتي يتم الاضطلاع بها لتحقيق هدف يتوافق مع متطلبات محددة، بما في ذلك قيود (الوقت، والتكلفة، والموارد).

الطريقة / المعادلة

تحديد الدخل الإجمالي للمتحف باستثناء وسائل الإنفاق على الأصول.

فرعيًا، احسب جزء من دخل المتحف المكتسب بتوليد دخل والمنح الخاصة والمخصصة للمشروعات.

تعرض النسبة المئوية لإجمالي الدخل الإضافي المكتسب للمشروعات بالمعادلة (31.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (31.أ)

حيث

أ: الدخل المكتسب عن طريق الدخل المتولد والمنح الخاصة المخصصة للمشروعات.

ب: إجمالي دخل المتحف.

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

مثال: يقدم أحد المتاحف بعض خدماته برسوم وذلك لتنمية الدخل الذاتي له، بالإضافة إلى قبول التبرعات والمنح للإنفاق على المشروعات الخاصة (التحول الرقمي، وبرامج للشباب) والتي بلغ إجمالي الدخل لهما 500.000 دولار، بينما كان إجمالي الدخل 1.500.000 دولار خلال عام كامل، ينفق المتحف 300.000 دولار على الأصول والباقي على المشروعات الخاصة.

كم تبلغ النسبة المئوية لإجمالي الدخل المكتسب للمشروعات؟

أ: إجمالي دخل المتحف المتولد ذاتيًا والمخصص للمشروعات = = 500.000 دولار.

ب: إجمالي دخل المتحف=1.500.000+500.000=2.000.000 دولار

فتكون النسبة المئوية للدخل الذاتي المخصص للمشروعات = (500.000÷2.000.000) × 100= %25

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو رقم حقيقي بين 0 و100.

تشير الدرجة الأعلى إلى نجاح المتحف في الحصول على موارد إضافية للمشروعات، وبالتالي المشاركة في التنمية والخدمات الجديدة.

يمكن أن يتأثر المؤشر بالقيود القانونية لتوليد الدخل وبتغير الإمكانات للحصول على منح خاصة.

المؤشرات ذات الصلة

- النسبة المئوية لإجمالي الدخل الناتج ذاتيًا.

30. ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف

الخلفية

تسهم المعلومات الجديدة وتكنولوجيا الاتصالات بشكل جذري في تغيير الممارسات اليومية للمتاحف وتدفق العمل.

وتؤثر التغيرات المرتبطة بنشر وتداول المعلومات وتفسيرها على جعل الزائر بؤرة اهتمام المتحف، وسيكون لزيادة كفاءات الموظفين والحفاظ عليها أهمية خاصة في جميع المتاحف.

يمكن النظر إلى الوقت الذي يقضيه في التدريب الرسمي للموظفين على أنه مقياس لقدرة المتحف على مواكبة التطورات في مختلف المجالات.

الهدف

تقييم تنمية مهارات موظفي المتحف من خلال حضور دروس التدريب والأولوية التي يعطيها المتحف لتطوير العاملين.

المجال

ينطبق المؤشر على جميع المتاحف.

يمكن المقارنة بين المتاحف.

التعريف

عدد ساعات حضور أعضاء العمل في التدريب الرسمي مقسومًا على العدد الإجمالي للعاملين بالمتحف (العاملين الدائمين).

ملاحظة 1: يستبعد المتطوعين.

يعني التدريب الرسمي في هذا المؤشر، الدروس المخطط لها مسبقًا في المهارات المهنية تبعًا لقواعد المتحف.

ملحوظة 2: التدريب يمكن أن يكون داخل المتحف، أو بالخارج، أو على الخط المباشر، ويتم استضافته من قبل موظفي بالمتحف أو خبراء من الخارج.

ملاحظة 3: يستبعد التدريب غير الرسمي، مثل: التدريب على نقطة الاستخدام point-of-use training.

كما يُقَيِّم المؤشر عدد الحضور في دروس التدريب.

الطريقة

تحدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية بالاحتفاظ بسجل حضور العاملين المشاركين لهذه الدروس ومن خلال حساب عدد الساعات التدريبية. وبعدها يتم قسمة العدد الإجمالي للساعات التدريبية على عدد العاملين بالمتحف.



عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي يعرض بالمعادلة (32.أ)

(أ ÷ ب) (32.أ)

حيث

أ: عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي أثناء الفترة الزمنية المحددة؛

ب: العدد الإجمالي لأعضاء المتحف العاملين في نهاية تلك الفترة.

يتم تقريب الناتج لأقرب عدد صحيح

مثال: يقدم أحد المتاحف دورات تدريبية للعاملين بالمتحف والبالغ عددهم 150 موظف، وبلغت ساعات الحضور لتلك التدريبات للعاملين الدائمين 200 ساعة تقريبًا، وقد حضر 20 موظف فقط تلك التدريبات، وحوالي 30 ساعة للعاملين المتطوعين لعدد 3 موظفين خلال عام كامل.

كم تبلغ النسبة المئوية لإجمالي ساعات الحضور للتدريب الرسمي؟

أ: عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي خلال عام=200 ساعة

ب: إجمالي عدد العاملين بالمتحف خلال عام=200 موظف

فتكون عدد الساعات التدريبية لحضور التدريب الرسمي= (200÷150) × 100= 1.33 ساعة/موظف

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر عبارة عن رقم صحيح بدون حد أعلى. يشير الرقم الأعلى إلى تحسن في الكفاءة في حضور التدريب. يمكن أن يشير العدد المنخفض إلى الحاجة إلى الترويج لتدريب الموظفين.

عدد الحضور الكبير في دروس التدريب الرسمية يمكن أن يكون نتيجة لقلة من الأعضاء العاملين الذين يحضرون العديد من الجلسات. سيكون من المهم للمديرين مراقبة العدد الإجمالي من مختلف الأعضاء العاملين الذين حضروا التدريب.

لا يشمل المؤشر التدريب غير الرسمي وبالتالي يمكن أن يقلل من مقدار تدريب العاملين.

سيتأثر المؤشر بعدد دروس التدريب المقدمة وجودة العملية التدريبية، كما ينبغي مراقبة جودة الدروس من خلال استبيانات الرضا و/أو عن طريق الاختبارات التي تقيم نتائج التعلم للعاملين.

سيتأثر المؤشر أيضًا بتقديم الخدمات الجديدة وطلب تدريبات إضافية خلال الفترة المشمولة بالتقرير.



31. النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الموظفون في الشراكات التعاونية والمشروعات.

الخلفية

تتمتع المتاحف بتقليد قديم في التعاون، خاصة عند تنظيم المعارض المؤقتة وعند العمل مع المدارس للأغراض التعليمية. إلى جانب هذه المهام التقليدية، تشارك المتاحف اليوم في أنشطة تشاركية تشمل منظمات وجماهير مختلفة، وعليها أن تتكيف مع التطورات الحديثة في عالم المعلومات المتغير، مثل: رقمنة المجموعات، والمشاركة على وسائل التواصل الاجتماعي، أو تطوير تقنيات الموبايل للواقع الافتراضي والمعزز VR/AR.

ستكون المتاحف أكثر قدرة على إدارة التغييرات والطلبات الجديدة إذا تعاونت مع مؤسسات أخرى ذات اهتمامات مماثلة.

الهدف

تقييم التعاون المحلي والإقليمي والوطني والدولي للمتحف بالمقارنة مع أهميته وتأثيره.

المجال

ينطبق المؤشر على معظم المتاحف.

يمكن المقارنة بين المتاحف، إذا تم الأخذ في الاعتبار الفرص المختلفة لتمويل المشروع.

التعريف

وقت العاملين (محسوبًا في دوام كامل) في الشراكات والمشروعات التعاونية مقسومًا على إجمالي عدد العاملين بالمتحف (دوام كامل)

ملاحظة 1: تُعرَّف الشراكة على أنها تعاون رسمي مستمر بين متحف ومنظمة/منظمات أخرى بما في ذلك المتاحف الأخرى، وعادة ما يتعلق الأمر بخدمات أو أنشطة معينة.

ملاحظة 2: المشروع هو عملية فريدة من نوعها، تتكون من مجموعة من الأنشطة المنسقة والمراقبة مع تواريخ البدء والنهاية، والتي يتم الاضطلاع بها لتحقيق هدف يتوافق مع متطلبات محددة، بما في ذلك قيود (الوقت، والتكلفة، والموارد).

ملاحظة 3: النسبة المئوية للعاملين المشاركين في مشروعات التعاون الدولي، ينبغي تقييمهم بشكل منفصل.

ملاحظة 4: المشروعات الدولية في سياق المؤشر هي التي لديها على الأقل شريك واحد من خارج الدولة.



الطريقة

يتم حساب عدد موظفي المتحف في الشراكات والمشروعات التعاونية عن طريق إضافة الوقت الذي يقضيه جميع العاملين الدائمين والمؤقتين - بما في ذلك فريق عمل المشروع - في تخطيط وصيانة وتطوير التعاون والعمل في الشراكات والمشروعات تعاونية.

ملاحظة: يمكن أيضًا حساب عدد الأعضاء العاملين في الشراكات والمشاريع الدولية بشكل منفصل.

نظرًا لأن العديد من العاملين يساهمون بوقت في شراكات ومشاريع التعاون، فيجب جمع البيانات عن طريق أخذ العينات.

يُطلب من العاملين الاحتفاظ بمذكرات العمل أو سجلات الوقت لمدة أسبوع، أو لعدة أيام متماثلة، ثم يتم احتساب الوقت المنقضي في الشراكات والمشاريع كنسبة مئوية من إجمالي وقت عمل العاملين خلال فترة أخذ العينات. إذا تسجيل الوقت غير ممكن، يمكن بدلاً من ذلك تقدير هذه النسبة.

يتم عرض النسبة المئوية للعاملين في الشراكات والمشاريع التعاونية بالمعادلة (33.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (33.أ)

حيث

أ: عدد العاملين بالمتحف (دوام كامل) تخطيط وصيانة وتطوير الشراكات والمشاريع.

ب: العدد الإجمالي للعاملين بالمتحف (دوام كامل).

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.

مثال: يعمل بالمتحف القومي 300 موظف دوام كامل، من بينهم 50 موظف يشاركون في أعمال المشروعات، كما يستعين المتحف بعدد 20 فرد لبعض الوقت.

فما نسبة موظفي المتحف المشاركين في المشروعات خلال عام؟

عدد الأفراد المشاركين في المشروعات = 50 موظف.

إجمالي عدد موظفي المتحف (دوام كامل) = 300 موظف.

النسبة المئوية للعاملين في الشراكات والمشروعات التعاونية خلال عام = (50÷300) × 100 =16.6%

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر

المؤشر هو رقم حقيقي بين 0 و100. تعتبر النسبة المئوية المرتفعة جيدة، لأنها تظهر مشاركة المتحف في دوره المحلي، أو الإقليمي، أو الوطني، أو الدولي.

يمكن أن تتباين نتائج المؤشرات تبايناً كبيرًا على مدار السنين ويمكن أن تتأثر بتوفير التمويل (للمشروعات).

يعتبر المؤشر مفيدًا بشكل خاص عند تطبيقه على مدى عدة سنوات متتابعة.



32. النسبة المئوية من إجمالي العاملين المتطوعين بالمتحف

الخلفية

المتطوعون في المتاحف لديهم أسباب مختلفة للعمل وتقديم مجهودات بدون مقابل، فهم يريدون دعم متحف معين و/أو من أجل الحصول على خبرات ومعارف خصوصًا بالعمل في متحف كبير. كما أن عدد كبير من المتاحف الصغيرة قد لا يكون لها وجودة بدون مساعدة المتطوعين.

ربما يشير العدد الكبير من المتطوعين إلى جاذبية المتحف وشهرته والقبول العالي من جانب مجتمعه.

الهدف

تقييم مدى جذب المتحف للمتطوعين.

المجال

المؤشر مناسب لجميع المتاحف

يمكن المقارنة بين المتاحف المتشابهة في النوع والحجم.

التعريف

النسبة المئوية للمتطوعين من إجمالي العاملين بالمتحف خلال الفترة المشمولة بالتقرير، عادة تكون عام.

يتم تحديد المتطوع كشخص يعمل في مهام المتحف دون مقابل.

ملحوظة: يمكن للمتطوعين تلقي مدفوعات رمزية أو بدلات مصروفات.

الطريقة

حساب عدد جميع ساعات عمل المتطوعين خلال فترة التقرير. إذا لم يكن الرقم الحقيقي متاحًا، فيجب وضع التقدير المناسب. بعد ذلك، يتم تحويل عدد الساعات إلى (مكافئ- بدوام كامل) وفقًا لوائح أوقات العمل الوطنية (انظر المثال أدناه).

احسب عدد الدوام الكامل الذي كان متاحًا خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك العاملين المؤقتين والعاملين بالمشروعات إلى جانب المتطوعين.

يتم عرض النسبة المئوية لساعات المتطوعين في المعادلة (34.أ)

(أ ÷ ب) × 100 (34.أ)

حيث

أ: عدد المتطوعين (دوام كامل).

ب: العدد الإجمالي لموظفي المتحف (دوام كامل) خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك المتطوعين.

يتم تقريب الناتج لأقرب علامة عشرية.





مثال: يضم المتحف خمسة (5) متطوعين عملوا على مدار العام لمدة 260 ساعة. سيكون ذلك في المتوسط خمس ساعات في الأسبوع. بالنظر إلى وقت العمل العادي الذي يبلغ 40 ساعة في الأسبوع، يصل عدد المتطوعين إلى 0.125 من دوام كامل.

كان المتحف يضم 3.5 دوام كامل من العاملين العاديين و0.5 دوام كامل من العاملين بالمشروعات خلال الفترة المشمولة بالتقرير. كان إجمالي العاملين بعد ذلك 3،5 + 0،5 + 0،125 = 4،125 دوام كامل.

(أ ÷ ب) × 100

أ = 0.125

ب = 4.125

إذاً: نسبة المتطوعين = 3.03%

مثال آخر: يعمل بالمتحف القومي 300 فرد دوام كامل كما يستعين المتحف ب 20 فرد متطوعين.

فما نسبة أفراد المتحف المتطوعين خلال عام؟

عدد الأفراد المتطوعين= 20 فرد.

إجمالي عدد الأفراد بالمتحف (دوام كامل) = 300 +20=320 فرد.

النسبة المئوية للعاملين المتطوعين = 20÷320 × 100 =6.25% = 6.3% (لأقرب علامة عشرية)

التفسير والعوامل التي تؤثر على المؤشر:

المؤشر هو عدد صحيح بين 0 و100.

تعتبر الدرجة العالية جيدة. وهذا يعني أن المتحف نجح في استقطاب عدد كبير من الأعمال التطوعية بمجموعاته وأنشطته وشهرته. يمكن أن تتباين نتائج المؤشر تبايناً كبيرًا على مدار السنين وستتأثر بأحداث المتحف البارزة خلال عام.

ملحق الفصل الرابع: قائمة مراجعة للمعلومات الإضافية لتقييم جودة المتاحف

ب .1 عام.

معلومات مفيدة:

- يمكن لجميع الاستبيانات أثناء أو بعد زيارات المتاحف (المؤشرات من 13 "**النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الخاص بمعرفة المتحف**" إلى المؤشر رقم 19 "**رضا الزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول**"، والمؤشر رقم 23 "**رضا الحاضرون بالأحداث التعليمية**") من محاولة تقييم أسباب استخدام المتحف وزيارات المتحف وأنشطة الزائرين خلال الزيارة:

- عدد المتطوعين يمكنهم تقديم معلومات حول الأساس الاجتماعي للمتحف.

- وجود جمعية أصدقاء المتحف وعدد أعضائها يمكن أن يعطي معلومات عن قبول المتحف.

ب 2 المجموعات (المقتنيات).

معلومات مفيدة:

- هل توجد سياسة مكتوبة لمقتنيات المتحف؟

- هل تتم مراجعة هذه السياسة بانتظام؟

- ما هي النسبة المئوية للمقتنيات التي تم إعارتها للمتاحف والمؤسسات الأخرى خلال السنة المشمولة بالتقرير؟

ب .3 المعارض.

معلومات مفيدة:

- العدد الإجمالي للمعارض التي نظمها المتحف أو شارك في تنظيمها خلال السنة المشمولة بالتقرير؛

- من هذه المعارض الافتراضية؛

- العدد الإجمالي لزائري معارض المتحف.

- كم من هؤلاء الزائرين زاروا المعارض الافتراضية؟

ب .4 الرقمنة

معلومات مفيدة:

-حجم المجموعة المرقمنة بالمتحف.

- الإضافات السنوية للمجموعات المرقمنة.

ب.5 إمكانية الوصول.

معلومات مفيدة:

-عدد ساعات الفتح الأسبوعية.



- هل يتم فتح المتحف لفترة مسائية مرة واحدة على الأقل؟
- هل يتيح المتحف الوصول إلى المعارض بعدة لغات؟

ب.6 الأنشطة التعليمية.

معلومات مفيدة:

- عدد الأحداث التعليمية المقدمة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.
- عدد المشاركين في الأحداث التعليمية خلال الفترة المشمولة بالتقرير.
- عدد المجموعات المدرسية المشاركة في الأحداث التعليمية خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

ب.7 البحث.

معلومات مفيدة:

- عدد المؤتمرات والندوات التي ينظمها المتحف.
- عدد العاملين الحاصلين على درجة الدكتوراة.
- عدد الموظفين الحاصلين على المؤهلات العلمية المتخصصة.

الفصل الخامس

الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء لمراكز الفنون والثقافة

الفصل الخامس:

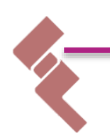
الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء لمراكز الفنون والثقافة

مقدمة:

مؤشرات الأداء الرئيسية للفنون والثقافة لا يمكن ان تكون مقاسًا واحدًا يناسب الجميع؛ ولذا تسعى مراكز الفنون والثقافة لتصميم مؤشرات الأداء الخاصة بها لضمان المرونة وتلبية احتياجات مجموعات الفنون المختلفة، فعلى سبيل المثال تختار مؤشرات الأداء الخاصة بها وتضع كذلك أهدافها الخاصة، وهي أيضا تطور تلك المؤشرات في محاولة لتجاوز الأرقام الثابتة فقط، وتعديل طريقة حساب المؤشرات.

تفتح مراكز الفنون والثقافة الأبواب وغالبًا العقول؛ بما تحويه من تجارب فنية تسمح بمزيد من المشاركة والتعاون والتواصل، وقد تطورت تلك المراكز لتصبح وجهات تتفاعل مع الأحداث المجتمعية في الداخل والخارج، وتطلب ذلك تصميم المرافق الثقافية عن طريق الخيال والإبداع الابتكار في الجوهر والمظهر؛ لأنها أماكن للناس للتواصل بالأفكار، وملتقى المبدعين والفنانين، وطالبي المعرفة، والجمال، والإبداع. فهي مؤسسات ذات احتياجات وأهداف وتوقعات محددة سامية ترقى بالمجتمعات وتنير الطرق.

ومراكز الفنون والثقافة ليست بعيدة عن المكتبات على اختلاف انواعها، والمتاحف، فكثيرا ما نجد أنها جميعًا تتبادل الأدوار في خدمة مجتمعاتنا وتنمية الأفراد ليكونوا أكثر انفتاحا على العالم وتقبلا للأخرين على اختلاف عاداتهم وبيئاتهم وجنسياتهم ولغتهم.





التعريف:

مركز النشاط الثقافي في منطقة أو إقليم هو مبنى عام أو موقع لعرض الفنون والثقافة والترويج لها، ويُقصد بالمركز الفني والثقافي مجموعة من الاستخدامات المخصصة لحفظ وتطوير وتثقيف الجمهور في الفنون المرئية وفنون الأداء والموسيقى والثقافة والتعلم، بما في ذلك المعارض الفنية والمتاحف والأرشيفات (المحفوظات) والمسارح والمكتبات، و أي استخدامات ذات الصلة، وهي عبارة عن مؤسسات فنون مجتمعية أو منشآت خاصة أو مدعومة من الحكومة و/أو يديرها ناشطون.

ومراكز الفنون والثقافة لها قيم جوهرية تتمثل في الإبداع والتعليم والابتكار والتعاون، وتعد الفنون والأنشطة الثقافية جزء لا يتجزأ من أوقات الفراغ والاستجمام؛ حيث يحضر الأشخاص الأحداث الفنية أو يشاركون بنشاط في الفنون من أجل الاستمتاع والترفيه، أو كوسيلة للتعبير الإبداعي، أو للنمو الشخصي والسعي إلى التميز، أو لتعلم مهارات جديدة، أو التعرف على أشخاص جدد، أو الاحتفال بالتقاليد الثقافية. يمكن أن تساعد المشاركة في الأنشطة الفنية والثقافية الناس أيضًا على تحقيق التوازن بين ضغوط العمل والحياة، وبناء هوية المجتمع، والمساهمة في الرفاهية الاجتماعية.

- **يلعب الفن والثقافة دورًا حاسمًا في** تسليط الضوء على القيمة الجوهرية للفن والثقافة، والمساهمة في إيجاد حلول أكثر إبداعًا، وإزالة الغموض عن القضايا المعقدة والمتعلقة مثلاً بالتغير البيئي العالمي، وتوضيح قيمة تنوع الثقافات، وتعزيز العلاقة بين الناس، ويعد الفن والثقافة كأداة للتعبير عن اهتمامات المجتمع والمساهمة في تمكين الفئات المهمشة ، كما يدعم معاملة أكثر مساواة وتقييم للمعرفة والثقافات المختلفة.

الجدل حول الملموس وغير الملموس (جدوى المؤشرات)

هل نعتقد أن هناك مكانا لمؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم مؤسسة فنية؟

بشكل أساسي تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية يشبه درجات (تصنيف) الاختبار، لكن كيف نقيم الفن؟

يمكن إنشاء نموذج تقييم لتصنيف الفن، ولكن ما الأساس لبناء هذا النموذج؟

كيف نقيس؟

كل هذه اسئلة يجب مناقشتها، حيث أننا نقارن بين مراكز الفنون والثقافة وبين الشركات الأخرى على منحنى الجرس.

إنه لأمر مخيف أن ندخل في منافسة بناءً على الأرقام وخطوط الأساس التي إما أننا لا نفهمها أو لا يتم الكشف لنا عنها.

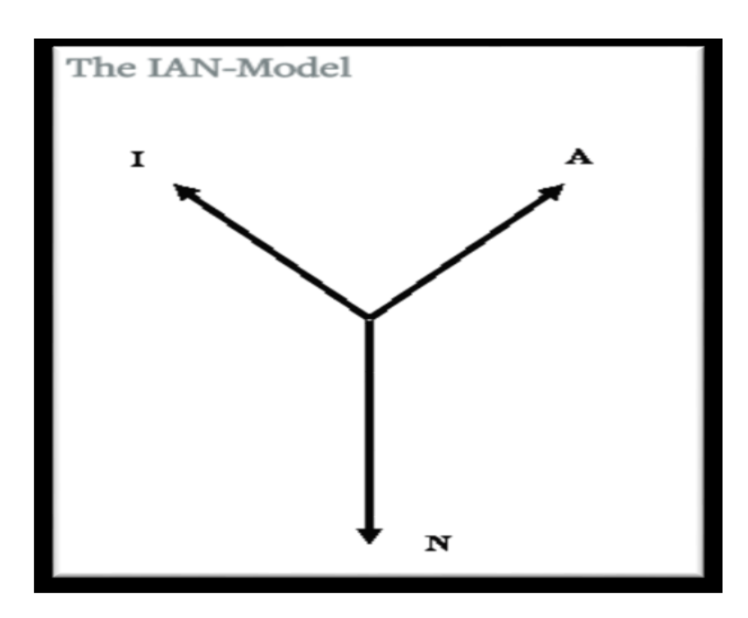


الملموس مقابل غير الملموس والجوهري، يجب إعطاء كلا الجانبين تركيزا متساويا. إن لم يكن كذلك، يجب التركيز بشكل أكبر على الامور غير الملموسة والجوهرية لأن هذه هي طبيعة الفنون والثقافة.
مؤشرات الأداء الرئيسية ذات صلة بالمنظمات ولكنها تبدو ليست ذات صلة بصناعة الفن، وبالتالي لا ينبغي أن تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية مؤشرات تتعلق بعمل فني مثل عدد العروض، ولكن بدلا من ذلك يجب أن تخضع صناعة الفن لمجموعة مختلفة من معايير التقييم ذات الطبيعة التكوينية والمقاسة نوعيا (بدلًا من الكمي) والتي تصف التميز الفني للعمل.
تكون القياسات مفيدة عندما تكون تمثيلية أو دليل لشيء ما. ولكن بمجرد أن يصبح الرقم هدفا: فإن قيمة وفعالية هذا الرقم كمقياس لم يعد موجودا، ربما ينبغي النظر إلى مؤشرات الأداء الرئيسية كأداة تشخيصية بدلا من كونها هدفا أو للحكم على نتيجة.

نموذج IAN

I) Intention   N necessity) and A) bility

في نموذج IAN الذي تم تطويره في جامعة آرهوس بالدانمارك يتم سحب ثلاث **أبعاد** هي النية والمقدرة والضرورة في اتجاهات مختلفة لكنها متصلة في المركز وهو نموذج مُحبب لأنه يبتعد عن توفير رقم مطلق إنه يلاحظ الحركة (الديناميكية) ويوضح العلاقة بدلا من ذلك.



نموذج IAN حيث يتم تحديد الجودة الفنية من خلال التفاعل بين النية (I) والقدرة (A) والضرورة (N)



وتتخلص منافع الفن في الشكل الآتي:

إطارلفهم الفنون: إطار لفهم الفنون

	الفوائد الأساسية	
درجات اختبار مُحسنة	تحسين الكفاءة، ومهارات التعلم والصحة	تنمية رأس المال الاجتماعي النمو الاقتصادي
الفوائد الخاصة	**المنافع الخاصة ذات التداعيات العامة**	**المنافع العامة**
والسيطرة من خلال فن ومع جاذبية (الأسر)	زيادة القدرة على التعاطف	خلق روابط اجتماعية
المتعة	النمو المعرفي	التعبير عن المعنى الجماعي
	الفوائد الجوهرية	

قياس الحيوية الثقافية:

هناك إطار من ثلاثة أجزاء لقياس الحيوية:

- إطار من ثلاثة أجزاء

توصي مشروعات مؤشرات الفنون والثقافة بمراقبة وقياس ثلاثة جوانب عريضة للحيوية الثقافية بمرور الوقت كطريقة لفهم وتشجيع الفنون والنشاط الثقافي وتأثيراته الإيجابية على المجتمعات.

1. وجود فرص للمشاركة الفنية والثقافية:

• المنظمات غير الربحية والتجارية والقطاع العام المرتبطة بالفنون.

- أماكن البيع بالتجزئة للفنون والمكتبات، ومخازن الموسيقى، ودور السينما، ومخازن الحرف والأدوات الفنية ومدارس الفنون.
- أماكن غير فنية بها برامج فنية وثقافية - الحدائق والمكتبات والمراكز المجتمعية والجمعيات العرقية ودور العبادة.
- المهرجانات والمسيرات وأسواق الفنون والحرف اليدوية.
- المناطق الثقافية الرسمية وغير الرسمية؛ الأحياء التي يتجمع فيها الفنانون.
- فرصًا قائمة على الويب للمشاركة الثقافية الخاصة.



2. المشاركة في النشاط الفني والثقافي.

- صنع الفن للهواة.
- صنع الفن الجماعي والمجتمعي.
- تعليم الفنون من مرحلة رياض الأطفال حتى نهاية التعليم الثانوي.
- برامج تعليم الفنون بعد المدرسة.
- مشاركة الجمهور.
- شراء السلع الفنية (مواد للتصنيع؛ منتجات الفنون).
- خطاب حول الفنون والثقافة في وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية (التلفزيون والراديو والويب)
- العضوية في جمعيات أو نقابات الفنون المهنية.

3. دعم الفنون والأنشطة الثقافية

- النفقات العامة لدعم الأنشطة الفنية والثقافية في القطاعات غير الربحية والتجارية والعامّة.
- السياسات العامة الصريحة حول نفقات مؤسسة الفنون والثقافة
- نفقات المؤسسة لدعم الفنون والثقافة في جميع القطاعات.
- التطوع والدعم الشخصي في مجالات الفنون والنشاط الثقافي.
- دمج الفنون والثقافة في مجالات السياسة الأخرى؛ تخصيص الموارد المقابلة (تنمية المجتمع، والتعليم، والمتنزهات، والترفيه، وما شابه ذلك)
- الفنانون العاملون

مسارات المنظمات الفنية

المنظمات الفنية عليها أن تختار الآن أحد المسارات الثلاثة: صناعة الفن أو التجسير أو الوسيط وتفصيل ذلك بالجدول الآتي:



جدول رقم (18) مسارات المنظمات الثقافية مخطط لهيئة الفنون بسنغافورة NAC's Creation Grant

نوع المسارات	صناعة الفن Artmaking	التجسير Bridging	الوسيط Intermediary
المحور الرئيسي للشركة	أ)- ابتكار أعمال أصلية تضيف إلى الشريعة الثقافية للبلد وتحظى بإشادة النقاد في الداخل والخارج؛ و / أو ب) تقديم / تكييف أعمال من أعلى مستويات الجودة، والتي يفخر بها المواطن ويثريها. في أفضل الحالات، تقوم هذه الشركات بإنشاء و / أو تقديم أعمال تعكس سرد البلد وهويته المتعددة الأعراق.	أ) إنشاء برامج العروض التقديمية التي تصل إلى فئات سكانية محددة (مثل الأطفال الشباب وكبار السن) أو الشرائح المحرومة (مثل المعوقين والشباب - الأشخاص المعرضين للخطر من خلفيات الدخل المنخفض ب) توسيع / الدعوة إلى الوصول إلى الفنون للجميع، وتنمية جماهير جديدة ، وبناء ورفع تقدير الفنون.	أ) دعم تطوير الممارسين / الفنانين و / أو القطاع. يفعلون ذلك من خلال: الدفاع عن الفنون؛ تقديم الخدمات الإدارية. توفير الفرص لتطوير القدرات (مثل الإقامات والإرشاد)؛ الانخراط في البحث والتوثيق. وتسهيل الشبكات المحلية والدولية، من بين خدمات أخرى.

لماذا يجب أن نقيس؟

يشكك البعض في الحاجة إلى وجود مؤشرات أداء رئيسية كشكل من الأشكال لتبدأ به عملية القياس، على سبيل المثال فإن الإنفاق في مجالات معينة مثل الدفاع والتعليم لا يحتاج إلى أي مبرر؛ لأن المجتمع قد اتفق على أنها مهمة وضرورية، وبالتالي فإننا يجب أن نعمل لبلوغ المرحلة التي يتم فيها الاعتراف بأن الفنون جيدة في حد ذاتها؛ لأنها فن، وأنه ليست هناك حاجة لتبرير فائدة الفنون بطريقة فعالة.

لماذا تعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية ضرورية؟

إن تمويل مراكز الفنون والثقافة في كثير من البلدان يكون تنافسيا، ولكي تؤمن الهيئات المسئولة التمويل لتلك القطاعات، يجب عليهم أن يكونوا قادرين على إظهار التأثير الذي سيحققه هذا التمويل.



هناك حاجة أيضًا إلى مؤشرات الأداء الرئيسية حيث أن الهيئات والمؤسسات الفنية والثقافية مسئولة أمام عمليات التدقيق/المراجعة المالية الخارجية الخاصة بهم، وبالمثل، فإنهم يواجهون عواقب إذا لم يلتزموا بمتطلبات التدقيق، والتي يؤثر بعضها بشكل مباشر عليهم كمتلقين للمنح.
تضطر منظماتنا إلى إعادة تحديد شكل النجاح، وبالتالي قد يُطلب من المنظمات الفنية والثقافية فحص سبب وجودها، والدور الذي تلعبه حقًا في حياة الجماهير ومجتمعهم والصناعة.

التأثير الاقتصادي للمؤسسات الثقافية:

أسست المواصفة ISO 16439: 2014 طرقا لتقييم تأثير المكتبات (مثل المؤسسات الثقافية الأخرى) وتحدد طرقًا لهذا التقييم: لغرض التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة الداخلية؛ لتسهيل المقارنة بين تأثير المؤسسات الثقافية بمرور الوقت وبين المؤسسات الأخرى من نفس النوع والمهمة؛ لتعزيز دور المؤسسات الثقافية وقيمتها في التعلم والبحث والتعليم والثقافة والحياة الاجتماعية والاقتصادية؛ لدعم القرارات السياسية على مستويات الخدمة والأهداف الاستراتيجية لتلك المؤسسات. وذلك من خلال **طريقتين** رئيسيتين:

1. مستعد للدفع willing to pay: وهذه الطريقة تقيس من خلال استبيانات يتم توزيعها على المستفيدين ما هو المبلغ الذي يرغبون في دفعه إذا تم تقديم نفس العرض المسرحي أو العرض الموسيقي أو...... من خلال شركات خاصة وليس من خلال مسارح الدولة.
2. مستعد لقبول التعويض willing to accept: وفي هذه الطريقة يتم سؤال المستفيدين عن المبلغ الذي يرغبون في قبوله كتعويض إذا توقفت الدولة عن تقديم نشاط معين مثل العروض المسرحية مثلا.

وبحسابات خاصة بين حساب الميزانية التي تتلقاها مؤسسة ما، والتقييم لخدمات تلك المؤسسة يمكن التوصل إلى نتيجة مفادها: أن كل دولار تحصل ليه تلك المؤسسة من الدولة، فإنها توفر للدولة 4 دولار مقابل ذلك.
وتعد الطريقتان السابقتان مهمتان جدا لبيان تأثير المؤسسات الثقافية المتنوعة التي تقدم خدمات رائعة ومتميزة والتي قد تجد صعوبة حقيقية في بيان أثرها الذي يمكنها من طلب المزيد من التمويل.

قياسات الرفاهية لمشاهدي الفنون

طريقة جديدة لقياس تأثير الفنون مستعارة من تخصص الأنثروبولوجيا. تستخدم طريقة "الوصف المفصّل" من الأنثروبوليجي في عملها مع منظمات الرفاهية التطوعية وشركاء المجتمع لقياس ما هو ذا قيمة. يتم استخدام أربعة أبعاد مختلفة:



الشخصية والاجتماعية والمعرفية والثقافية. يتيح ذلك أرضية مشتركة ولغة مشتركة بين الممولين والفنانين لتوثيق وتحديد قيمة الفنون.

على مدى العقد الماضي، ازداد الاهتمام بالرفاهية الذاتية subjective wellbeing (SWB) بشكل كبير بين صانعي السياسات والأوساط الأكاديمية. زاد عدد المنشورات في المجلات التي تستخدم بيانات **SWB** بسرعة وأصبح SWB معترفًا به الآن كمقياس مهم للتقدم الاجتماعي في عدد كبير من البلدان والمنظمات الدولية (على سبيل المثال، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والأمم المتحدة). يحتل البرنامج الوطني للرفاهية في المملكة المتحدة موقع الصدارة في التطورات السياسية في هذا المجال وقد نتج عنه برنامج طموح لجمع البيانات على SWB من قبل مكتب الإحصاء الوطني (ONS) Office for National Statistics كما وضعت حكومة المملكة المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي إرشادات حول طرق تحليل واستخدام بيانات SWB في تقييم السياسة.

يمكن للبيانات المتعلقة بالرفاهية أن تسلط الضوء على كيفية تأثير المشاركة الثقافية على الخبرات ونوعية حياتنا، وهذا يمثل معلومات مهمة في تحليل السياسات وفي القرارات المتعلقة بتخصيص الموارد العامة.

يمكن قياس SWB بعدة طرق مختلفة. تميل الأدبيات الأكاديمية إلى التركيز على فئتين عريضتين من الرفاهية:

أ). الرفاهية التقييمية

تستفيد مقاييس SWB التقييمية من التقييم المعرفي لحياة الفرد، والذي يتضمن تقييمًا لمدى جودة قياس حياة الفرد للتطلعات والأهداف والأقران بالإضافة إلى التفكير فيما يشعر به المرء الآن. عادة ما يتم قياس بيانات SWB التقييمية، مثل الرضا عن الحياة، في المسوحات الوطنية السنوية، مثل المسح السكاني السنوي ONS.

ب). الرفاهية العاطفية

يهتم SWB العاطفي بمشاعر الشخص "في اللحظة" ويمكن أن يشمل المشاعر الإيجابية والسلبية. غالبًا ما تُقاس المشاعر الإيجابية من حيث السعادة ويمكن للمشاعر السلبية أن تسأل عن التوتر والقلق والبؤس وما إلى ذلك. عادة ما يتم قياس الرفاهية العاطفية على أساس أكثر تواترا من التدابير التقييمية. تجمع طريقة أخذ عينات التجربة معلومات عن مشاعر الأشخاص المبلغ عنها في الوقت الفعلي خلال لحظات محددة من اليوم.

اعتمد البحث الكمي حول الرفاهية في القطاع الثقافي في الغالب على المقاييس التقييمية لـ SWB. تميل معظم الدراسات في القطاع الثقافي إلى استخدام مناهج المسح النوعي مع مجموعات التركيز

الصغيرة groups focus small لتقييم الروابط بين الثقافة ومجموعة واسعة من تدابير الرفاهية التقييمية والعاطفية.

على سبيل المثال، يتم استخدام نهجًا نوعيًا لاستطلاع آراء الأشخاص حول تجاربهم وتصوراتهم فيما يتعلق بالفنون ووجد أن الأشخاص يبلغون عن انخفاض مستويات القلق وزيادة الرفاهية بعد مشاهدة الفن. كما تبين أن عرض الفن يؤثر على الأحاسيس الجسدية، **مثل تخفيف الآلام.**

لفت العمل الأخير لعلماء النفس والاقتصاديين الانتباه إلى تدابير الرفاهية العاطفية، والتي يمكن تشبيهها بـ "تدفق المتعة أو الألم. يعد هذا المكون المرحلي أو المؤقت للرفاهية مهمًا لأن التوقعات المتعلقة بـ "تدفق" المتعة والألم قد تحدد جزئيًا الخيارات التي يتخذها الأفراد ويمكن أن تؤدي بيانات SWB العاطفية إلى تقدير كامل للمشاعر التي يمر بها الأشخاص أثناء الأنشطة والحلقات المختلفة في حياتهم. هذه الحركة أيضًا مدفوعة جزئيًا بالنتائج التقييمية التي توصلت إليها.

تأخذ بيانات الرفاهية الشخصية دورًا بارزًا وهامًا بشكل متزايد في تحليل السياسات والبحث الأكاديمي. يتزايد البحث حول العلاقة بين الثقافة والرفاهية من خلال إقامة العلاقة بين المشاركة الثقافية والرفاهية اللحظية باستخدام مجموعة بيانات جديدة وكبيرة لطريقة أخذ العينات للمملكة المتحدة تسمى Mappiness.

وقد تم التوصل لعدد من النتائج المثيرة للاهتمام. منها أن جميع أشكال المشاركة الثقافية وجميع أشكال الفن مرتبطة بشكل إيجابي بالسعادة والاسترخاء بعد التحكم في مجموعة من المحددات الأخرى للرفاهية، ورتبة الأنشطة الثقافية عالية جدًا من حيث التأثيرات على السعادة والاسترخاء مقارنة بالأنشطة الأخرى المذكورة في مجموعة البيانات، ونجد أيضًا أن القيام بالأنشطة الثقافية وحدها بشكل عام له أعظم تأثير إيجابي على السعادة والاسترخاء.

وتجدر الإشارة إلى أن التحليل كما هو الحال مع معظم الدراسات في هذا المجال، يعتمد على بيانات الملاحظة، حيث يتم هنا تقريب علاقات السبب والنتيجة باستخدام الأساليب الإحصائية مثل تحليل الانحدار. لا يمكن الاستدلال على السببية بشكل مباشر (ويجب ملاحظة ذلك عند قراءة النتائج وتفسيرها)، ولكن تمشيا مع أفضل الممارسات في تحليل الرفاهية، فإننا نتحكم في المحددات الرئيسية للرفاهية في تحليل الانحدار من أجل الحصول على فهم أفضل للسبب. وتأثير العلاقات. نظرًا لأننا (1) قادرون على التحكم في مجموعة واسعة من العوامل و (2) في استبيان Mappiness يتم إجراء استجابات الرفاهية في وقت قريب من النشاط محل الاهتمام، نعتقد أن النتائج مفيدة. ولعل الجداول الآتية توضح ذلك:



جدول رقم (19) تصنيف أنشطة السعادة

النشاط	معامل الرياضيات	ترتيب المراكز
المسرح والرقص والحفل الموسيقى	8.735	المركز الثاني
الغناء والأداء	7.731	المركز الثالث
معرض، متحف، مكتبة	7.457	المركز الرابع
الهوايات والفنون والحرف اليدوية	5.737	المركز السادس
التحدث والدردشة والتواصل الاجتماعي	3.789	
شرب الكحول	3.646	
الاستماع للموسيقى	3.646	المركز الثالث عشر
رعاية الأطفال واللعب معهم	3.518	
قراءة	2.888	المركز التاسع عشر
مشاهدة التليفزيون والسينما	2.084	
الأعمال المنزلية	0.651-	

جدول رقم (20) تصنيف أنشطة الاسترخاء

النشاط	معامل الرياضيات	ترتيب المراكز
معرض، متحف، مكتبة	6.017	المركز الثالث
الهوايات والفنون والحرف اليدوية	4.618	المركز السادس
المسرح والرقص والحفل الموسيقى	4.483	المركز السابع
الغناء والأداء	4.171	المركز الثامن
قراءة	4.124	المركز التاسع
شرب الكحول	4.045	
مشاهدة التليفزيون والسينما	3.562	
الاستماع للموسيقى	3.027	المركز التاسع عشر
التحدث والدردشة والتواصل الاجتماعي	2.859	
مشاهدة التليفزيون والسينما	0.877	
الأعمال المنزلية	3.668-	



نجد أن جميع أشكال المشاركة الثقافية وجميع أشكال الفن مرتبطة بشكل إيجابي بالسعادة والاسترخاء بعد التحكم في مجموعة من المحددات الأخرى للرفاهية، تحتل الأنشطة الثقافية مرتبة عالية جدا من حيث التأثيرات على السعادة والاسترخاء مقارنة بالأنشطة الأخرى المذكورة في مجموعة البيانات حتى في حال قيام بتلك الانشطة منفردة.

الإدارة الثلاثية

ويقصد بها الاقتصاد economy والكفاءة efficiency والفعالية Effectiveness في الخدمة - المعروفة باسم الثلاثة 3E's وهي من أساسيات المراقبة خصوصًا المؤسسات التي تتلقى أموالاً عامة، وذلك لمراقبة أو قياس أداء تلك المؤسسات.

أولاً، الكفاءة efficiency: هي الناتج مقسومًا على الموارد المستهلكة أو، بدلاً من ذلك ، أن الكفاءة هي مقياس لتكلفة الوحدة - تكلفة المدخلات مقسومة على المخرجات

المصطلح الثاني هو الفعالية Effectiveness:

مصطلح الفعالية له أيضًا معنى تقني في الأدبيات المتعلقة بقياس الأداء. يتم تعريف الفعالية على أنها مدى تحقيق المخرجات للأهداف.

المصطلح الثالث هو الاقتصاد economy: يشير هذا إلى كيفية مقارنة تكاليف المدخلات الفعلية بالتكاليف المخطط لها أو المتوقعة.

ويضاف حرف "E" رابع في التحليل، "E"equity للإنصاف /العدالة/المساواة.، ويتعلق بتوزيع الفرص للاستفادة من النشاط الفني والثقافي، وتوزيع من يتحمل التكاليف. وله عدة أبعاد:

البعد الأول للتوزيع هو البعد الاجتماعي (المساواة بين المجتمعات اجتماعيًا واقتصاديًا، وبين الجنسين وبين المجموعات العرقية ان وجدت، وهذا لإتاحة الفرص للمشاركة في الأنشطة الفنية والثقافية

البعد الثاني إقليمي (المساواة بين الاماكن). لضمان المساواة في توفير الخدمات الصحية والتعليمية في جميع أنحاء البلاد. لا توجد مثل هذه الصيغة لتوفير الفنون لأنه لا توجد مثل هذه السياسة للفنون.

البُعد الثالث الإنصاف وهو يتعلق بالإنصاف بمرور الوقت (المساواة بين الأجيال) ويمكن أن يسمى هذا الاستدامة الثقافية.

نموذج لتقييم أداء المنظمات الثقافية. يتضمن تصميم النموذج اختراع وتطبيق نظام تصنيف مشترك للمنظمات الثقافية حيث يجب تجميع مجموعات من الأهداف -الفنية والاجتماعية والمالية والعوامل الخارجية على سبيل المثال -في نظام واحد



نماذج عملية للقياس

يتم استخدام نماذج لتقييم وقياس أداء المنظمات الثقافية بعدة نماذج منها:

مصفوفة السياسة

يُقصد بتكوين المصفوفة أن تكون تلك التي تمثل مجموعة من أهداف السياسة المتاحة لمديري المنظمات الثقافية.

جدول رقم (21) جدول مصفوفة السياسات للمديرين - "العشرة الأوائل"

هدف السياسة
1. الوصول إلى الحد الأقصى
2. تعظيم الحضور
3. التنوع / التعددية الثقافية
4. تعظيم الاقتصاد
5. تعليم
6. تفوق
7. التعاون
8. تعظيم الإيرادات
9. تعظيم جودة الخدمة
10. التماسك الاجتماعي

يمكن استخدام مؤشرات الأداء للمساعدة في التقييم. وهذا يشمل أهداف السياسة الأكثر قابلية للتحليل الكمي من غيرها.

ويمكن التقسيم داخل مصفوفة السياسة تبعًا للإدارة الثلاثية لـ: الاقتصاد economy والكفاءة efficiency والفعالية Effectiveness في الخدمة - المعروفة باسم الثلاثة 3E's - وتضاف"E"equity للإنصاف /العدالة/المساواة. تعتبر أساسيات المراقبة

1. **الوصول إلى الحد الأقصى:** يعني وصول الجميع إلى الفنون والوصول إلى تلك الفئات الاجتماعية التي يُفترض أنها أقل تمثيلًا من المجموعات الأخرى في الجماهير / الزوار، لتوفير الثقافة والترفيه للفئات الاجتماعية الأقل قدرة من الناحية المالية، وعادة ما تكون الطلاب والعاطلين عن العمل وكبار السن، وفي السجون أو دور المسنين أو المناطق الريفية أو في أي مكان ليس الموقع المعتاد للفنون. وكذلك وسيلة للوصول إلى ' مستخدمين جدد'.. **والجدول الآتي يعرض مؤشرات الأداء:**



جدول رقم (22) تعظيم الوصول

مؤشر	الأداء ما الذي يتم قياسه؟
1. O.A. / إجمالي الحضور	الفعالية / المساواة
2. الطلاب / إجمالي الحضور	الفعالية / المساواة
3. العاطلين عن العمل / إجمالي الحضور	الفعالية / المساواة
4. الأطفال / الحضور الكلي	الفعالية / المساواة
5. الامتيازات / إجمالي الحضور	الفعالية / المساواة
6. الزوار الجدد / إجمالي الحضور 7. (باستخدام المسوحات الاجتماعية)	الفعالية / المساواة
8. تكاليف التواصل / تكاليف البرنامج	الكفاءة
9. تكاليف التواصل / الاستخدام العام	الكفاءة
10. عدد الحضور الخارجي * / إجمالي الحضور	الفعالية / المساواة
11. المستخدمون المحليون / T.A. ^1	الكفاءة/ الفعالية
12. المستخدم الإقليمي T.A / .	الكفاءة/ الفعالية
13. تقدير فعالية الإيرادات المفقودة / حقوق الملكية	الفعالية / المساواة
14. تقدير الحضور المفقود	الفعالية / المساواة

2. تعظيم الحضور: يمكن قياس تعظيم الحضور مقابل الأهداف أو بمرور الوقت، والجدول الآتي يعرض مؤشرات الأداء:

جدول رقم (23) تعظيم الحضور

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه
1. فعالية الحضور الكلي	فعالية
2. إجمالي الحضور /*.G.O.E	فعالية
3. الاشتراك / T.A.	كفاءة/ فعالية
4. القدرات / TA	كفاءة
5. الحضور المتوقع / الحضور الفعلي	اقتصاد

G.O.E= Gross Operating Expenditure, T.A.= Total Attendees



3. التنوع / التعددية الثقافية: يمكن اعتبار التعددية الثقافية الموضوعية الفنية شكلاً معينًا من أشكال التنوع، ويتمثل في تمثيل الأقليات العرقية من أجل التعبير الثقافي، في إطار التماسك الاجتماعي. وقد يكون هناك خسارة في الحضور والإيرادات بسبب السعي وراء التنوع.

جدول رقم (24) التنوع / التعددية الثقافية

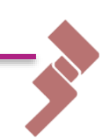
مؤشر الأداء	الأداء ما الذي يتم قياسه؟
1. مدة البرنامج	الفعالية
2. الإنفاق على التعددية الثقافية / تكاليف البرنامج	الفعالية
3. الإنفاق على التعددية الثقافية / إجمالي نفقات التشغيل	الفعالية
4. تقدير الإيرادات المفقودة	الفعالية
5. تقدير الحضور المفقود	الفعالية

4. تعظيم الاقتصاد: له مكانة كهدف سياسي بدلاً من تعظيم الحضور. يجب افتراض أن المنظمات ترغب في متابعة هذا الهدف ما لم تكن هناك أسباب لعدم القيام بذلك، أي إذا كان يتعارض مع أهداف أخرى.

جدول رقم (25) تعظيم الاقتصاد

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه؟
1. تكاليف الدعاية / دوران	اقتصاد
2. تكاليف المباني / معدل دوران	اقتصاد
3. تكلفة العاملين / دوران	اقتصاد
4. تكاليف البرنامج / دوران	اقتصاد
5. الرواتب / الإنفاق الإجمالي	اقتصاد
6. التكاليف المخططة / التكاليف الفعلية الاقتصاد	اقتصاد

5. تعليم: يشمل التعليم توفير الفصول الدراسية وورش العمل وربما توفير التوعية. وتنمية المهارات الحياتية والثقة الاجتماعية بشكل عام. وإعادة توزيع رأس المال الثقافي الذي يُفترض أنه موزع بشكل غير متساو. وبالتالي، فإن التعليم كهدف من أهداف السياسة يتعلق بالمواطنة. والتعليم هو شكل من أشكال الاستدامة الثقافية حيث يتم الحفاظ على الفرص الثقافية الحالية للأجيال القادمة. قد يشار إلى هذا على أنه السعي لتحقيق العدالة بين الأجيال.



جدول رقم (26) التعليم

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه؟
الإنفاق التعليمي/ تكاليف البرنامج	الفعالية
الإنفاق التعليمي/ نفقات التشغيل الإجمالية	الفعالية
تكاليف التواصل الخارجي / تكاليف البرنامج	الكفاءة
تكاليف التواصل الخارجي/ الاستخدام العام	الكفاءة
تقدير الإيرادات المفقودة	الفعالية
تقدير الحضور المفقود	الفعالية

6. التميز/ الجـودة: وضـع وتقيـيـم معـايير التميز / الجـودة يـتم إجـراؤه بواسـطة محترفي الفنـون أنفسـهم، وعلى علـم بحسـابات أي خسـارة محتملـة في الإيـرادات والحضـور الناتجـة عـن برمجـة النشـاط الفني الذي يُقصد به أن يكون ذا جودة عالية.

جدول رقم (27) التميز/الجودة

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه؟
1. تقدير الإيرادات المفقودة	الفعالية
2. تقدير الحضور المفقود	الفعالية
3. معدل الجودة (استبيانات التواصل الاجتماعي)	الفعالية
4. معـدل الاسـتعداد للـدفع (اسـتبيانات التواصـل الاجتماعي)	الكفاءة

7. التعاون: تقييم توفير فرص الابتكار يجب أن يقوم به مديرو الفنون أنفسهم. والابتكار بالنسبة للمنظمات الثقافية هو استثمار لا تعرف أرباحه.

الفوائد الفنية للابتكار - والفوائد الاجتماعية المحتملة - لا تحصى لأنها تُعرف في المستقبل. هذا يعني أنه على الرغم من إمكانية تقدير التكلفة المباشرة للابتكار، إلا أنه من المستحيل توفير معلومات كاملة عن جميع الفوائد المحتملة للنشاط الفني.

جدول رقم (28) التعاون: الإبتكار

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه؟
1. تقدير الإيرادات المفقودة	الفعالية
2. تقدير الحضور المفقود	الفعالية
3. الشراكات الجديدة في برنامج العام/السنوي	الكفاءة

8. تعظيم الإيرادات: هدف سياسة تعظيم الإيرادات هو خيار استراتيجي يتم اتخاذه بالنسبة لأهداف السياسة الأخرى. تتضمن هذه السياسة جميع أشكال الإيرادات بما في ذلك الأعمال التجارية والدعم العام.

جدول رقم (29): تعظيم الإيرادات

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه؟
1. الدخل المباشر .G.O.E	الاقتصاد
2. دخل شبك التذاكر/معدل الدوران	الاقتصاد
3. إيرادات المبيعات/معدل الدوران	الاقتصاد
4. الدعم التجاري/ .T.A)	الاقتصاد
5. دخل شباك التذاكر/ .T.A)	الكفاءة
6. إيرادات المبيعات/ .T.A)	الكفاءة
7. تكلفة الإدارة/ .T.A)	الكفاءة
8. النفقات الإجمالية/ .T.A)	الكفاءة

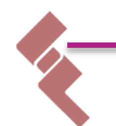
9. **تعظيم جودة الخدمة:** وقد لوحظ في تحليل البيانات لهذا البحث أن توفير الفرصة الثقافية هو توفير سلعة معقدة. تم تسليط الضوء على ميزات جودة الخدمة لهذا التعقيد. في المقام الأول، سيكون على المديرين تقدير مدى تحقيق هدف السياسة، قد تكون ميزات جودة الخدمة قابلة للتحليل باستخدام استطلاعات رضا العملاء.



جدول رقم (30) تعظيم جودة الخدمة

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه؟
1. جودة تصميم المبنى	الفعالية
البهو	
الحانات	
المطعم	
مواقف السيارات	
أماكن الجلوس/المقاعد	
2. خطوط البصر	
3. جودة منتجات البيع	الفعالية
غذاء	
مشروبات	
4. متجر المبيعات	
5. جودة عناصر الخدمة	الفعالية
كفاءة الموظفين	
الود من الموظفين	
الود من المتطوعين	
6. نظافة المبنى	الفعالية
7. الملامح العامة	
8. الأجواء	
9. الشعور باستعداد المجتمع لدفع التصنيف باستخدام المسوحات الاجتماعية	الفعالية

10 التماسك الاجتماعي: هو أحد أهداف السياسة غير الملموسة التي قد تختار إدارة المنظمة الثقافية متابعتها. من المفترض أن يشتمل على هدف سياسي يتعلق بإحساس "الدعاية" - أي الشعور بالجماعة والمشاركة لمواجهة مشاعر الانحلال والتفرد - بالديمقراطية الثقافية وتشجيع التفاهم بين مجموعة من المجموعات الاجتماعية.





جدول رقم (31) التماسك الاجتماعي

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه؟
1. الإنفاق على الأنشطة الموجهة نحو المجتمع / إجمالي الإنفاق	الكفاءة
2. حضور الأنشطة الموجهة نحو المجتمع / إجمالي الحضور	الفعالية/المساواة
3. نفقات التوعية الخارجية/ إجمالي الإنفاق	الكفاءة
4. الحضور الخارجي/ إجمالي الحضور	الفعالية/المساواة
5. حضور الأقليات العرقية/إجمالي الحضور) باستخدام المسوحات الاجتماعية(	الفعالية/ المساواة
6. /O.A.P.إجمالي الحضور	الفعالية/المساواة
7. الطلاب / إجمالي الحضور	الفعالية/المساواة
8. عاطل عن العمل / إجمالي الحضور	
9. الأطفال / إجمالي الحضور	
10. الامتيازات / إجمالي الحضور	
11. حضور لوحات المستخدم	
12. عدد المتطوعين	

مصفوفة السياسة لأصحاب المصلحة الخارجيين

ويعرض الجدول الآتي مصفوفة السياسة لأصحاب المصلحة الخارجيين متناولاً العشرة عناصر السابقة بالإضافة إلى عناصر أخرى سيأتي تفصيلها وهي **الأهمية والتأثير الاقتصادي، وهيبة /مكانة/وضع اجتماعي، وجودة الحياة.**

جدول رقم (32) مصفوفة السياسة لأصحاب المصلحة الخارجيين

هدف السياسة	
الوصول إلى الحد الأقصى	
تعظيم الحضور	
التنوع / التعددية الثقافية	
الأهمية والتأثير الاقتصادي	
تعظيم الاقتصاد	
تعليم	
تفوق	
التعاون	
هيبة /مكانة/وضع اجتماعي	
تعظيم الإيرادات	
جودة الحياة	
تعظيم جودة الخدمة	
التماسك الاجتماعي	



الأهمية والتأثير الاقتصادي

بحلول أواخر الثمانينيات من القرن الماضي، نما الأساس المنطقي التجاري لدعم الدولة للفنون.
استند هذا الأساس المنطقي إلى العوامل الخارجية الاقتصادية للفنون. يمكن استخدام هذه العوامل الخارجية كمؤشرات أداء. كانت هذه المؤشرات ذات صلة بالهدف الذي عبر عنه كل من مجلس الفنون في بريطانيا العظمى ومجلس الفنون الجنوبية لتوسيع اقتصاد الفنون.
على المستوى المدني، تم الاستثمار في الأحداث الثقافية والبنية التحتية ليس فقط أو توسيع اقتصاد الفنون نفسه ولكن أيضًا يفترض أن يكون للاستثمار الثقافي تأثيرات على الاقتصادات المحلية بشكل عام. أصبح هذا الشكل من الاستثمار عنصرًا من عناصر المنافسة بين المدن لنقل الأعمال والسياحة.
أصبح الاستثمار في الثقافة وسيلة للتجديد الحضري

جدول رقم (33) الأهمية والتأثير الاقتصادي

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه
حجم اقتصاد الفنون	الفعالية
تأثير اقتصاد الفنون	الفعالية
التوظيف المباشر	الفعالية
التوظيف غير المباشر	الفعالية
العمالة المستحثة	الفعالية
الإيرادات المتعلقة بالسياحة الثقافية	الفعالية
توطين الأعمال باستخدام الاستطلاعات الاجتماعية	الفعالية
إعادة توطين العمالة	الفعالية

الهيبة/المكانة/الوضع الاجتماعي : يجوز للدولة، على المستويين الوطني والمحلي، أن تخصص نفقات للأنشطة والمؤسسات الثقافية لأسباب تتعلق بالمكانة المدنية و/ أو الوطنية. الهيبة المدنية والوطنية هي في حد ذاتها غاية في حد ذاتها (شكل من أشكال العوامل الخارجية الاجتماعية ووسيلة لتحقيق غايات أخرى (في شكل بعض العوامل الاقتصادية الخارجية المذكورة أعلاه)

جدول رقم (34) هيبة /مكانة/وضع اجتماعي

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه؟
هيبة /مكانة/وضع اجتماعي المدني (باستخدام الاستطلاعات الاجتماعية)	فعالية
الهيبة /مكانة/وضع اجتماعي الوطنية (باستخدام الاستطلاعات الاجتماعية)	فعالية



جودة الحياة

لا تظهر قيمة السلع والخدمات المنتجة (من خلال الأنشطة العامة) في الحسابات القومية، وذلك ببساطة لأن الطلب على هذه السلع والخدمات لا يتم الكشف عنه في الأسعار القياسية. تظهر الرغبة في الدفع في العملية الانتخابية، والتي لا تشير إلى القيمة الهامشية للسلع والخدمات المختلفة بشكل ملائم للغاية.

أود أن أزعم أن هذه القيود تزيد من الحاجة إلى مساءلة الخدمات العامة. يتمثل أحد الإجراءات في مسح المواقف العامة تجاه الإنفاق العام على الفنون وإشراك أفراد الجمهور الذين لا يستخدمون المرافق الثقافية بشكل مباشر. هذا مهم إذا تبنى المرء مبدأ أن الجمهور يجب أن يحكم على استخدام المال العام. كانت الردود في مثل هذه الاستطلاعات إيجابية تجاه الإنفاق على الفنون.

قد يؤدي الاستثمار في إعادة تصوير المدينة إلى تحسينات في جودة الأماكن العامة والخاصة، والتحسينات التي قد يرحب بها المواطنون المحليون

جدول رقم (35) جودة الحياة

مؤشر الأداء	ما الذي يتم قياسه؟
استعداد السكان المحليين لدفع تكاليف نشاط الفنون المحلية (باستخدام المسوحات الاجتماعية)	الفعالية
ظهور الفنون في استطلاعات جودة الحياة (باستخدام المسوحات الاجتماعية)	الفعالية

نموذج التقييم الذاتي (نموذج تقسيمات أنشطة مراكز الفنون والثقافة)

لا يزال من الأسهل إظهار العوائد المالية أو غير ذلك من المؤشرات الرقمية كما في التقرير الآتي:

جدول رقم (36) التقييم الذاتي من تقرير NAC's Creation Grant

للعروض/المعارض
عدد العروض/أيام المعارض
إجمالي الحاضرين
عدد التذاكر المباعة لو ممكن
نسبة التسكين/معدل الإشغال لو ممكن

عدد الأعمال الجديدة المنتجة لو أمكن
لمشروعات كتلة النشر
عدد النسخ المنتجة
عدد النسخ المباعة
عدد الأعمال الجديدة المنتجة لو أمكن
للأنشطة الأخرى (مثل المؤتمرات
عدد الأنشطة
إجمالي الحاضرين
عدد التذاكر المباعة لو ممكن
عدد الأعمال الجديدة المنتجة لو أمكن
للأنشطة الدولية
عدد المدن التي تم زيارتها
عدد التذاكر المباعة لو ممكن
نسبة التسكين/معدل الإشغال لو ممكن

وفي مدينة فانكوفر، نجد أن أنشطة مراكز الفنون والثقافة تنقسم لثمان أنشطة رئيسية:

1. **الفنون والصحة** يقدم مشروع الفنون والصحة ورش عمل فنية أسبوعية لكبار السن مع فنان محترف وفنان متدرب وعامل كبير.
2. **الرقص** اكتشف ما يحركك: الباليه، وقاعة الرقص، والمعاصرة، والهيب هوب، والبانجرا، والمزيد. استكشف الدورات وبرامج الإقامة والاستوديوهات والعروض والتصاريح.
3. **الرسم والتلوين والحرف اليدوية** تعرف على فرص الرسم والتلوين والحرف اليدوية في فانكوفر؛ أخذ دورة الرسم أو الرسم، وتعلم الحياكة أو الكروشيه، ومشاهدة الفنانين في العمل، والتقدم بطلب للحصول على تصريح فنان، وأكثر من ذلك
4. **الموسيقى والغناء** انضم إلى جوقة، وتعلم آلة موسيقية، واكتشف الأنشطة الترفيهية في الشوارع ، واذهب إلى العروض الموسيقية.
5. **التصويروالسينما** تعرف على فرص التصوير الفوتوغرافي في فانكوفر؛ خذ فصلًا في التصوير، تقدم بطلب للحصول على تصريح تصوير تجاري، تعرف على أحداث التصوير الفوتوغرافي القادمة



6. **شعر** في الحدائق ابتكر شعرًا مع شعراء محترفين في منتزهات فانكوفر كجزء من مشروع Poetry شعر في الحدائق الرائد "شعر محلي جديد
7. **الفخاروالسيراميك** تعرف على صناعة الفخار أو العمل بالخزف في فانكوفر؛ ابحث عن دورات في صناعة الفخار ، وتعرف على استوديوهات صناعة الفخار
8. **النجارة** تعلم كيفية استخدام الأدوات الكهربائية واليدوية لبناء مشاريع باستخدام الخشب.

يقدم Roundhouse Community Centre استوديو لأعمال النجارة مع مجموعة متنوعة من الأدوات الكهربائية واليدوية حيث يمكنك بناء أثاثك الخاص. تعرف على دروس النجارة وفرص عدم الحضور.

أفضل الممارسات في صناعة الأماكن الثقافية

يعتمد على خبرة وحكم أكثر من خمسين شريكًا من مجتمع الفنون لتحديد الصفات التي تميز الثقافة المحلية الصحية والوظيفية ويشمل الأنشطة الآتية:

1. نشاط الفنون / الحدوث
2. عمل جديد
3. ثالثا. دعم الفنانين الإقليميين
4. رابعا. التكامل المجتمعي
5. التفسير التاريخي والهوية الإقليمية
6. مشاركة المجتمع
7. تنوع المجتمع
8. . تنوع فني
9. الفنون في التربية
10. الانخراط في القضايا المدنية المحلية
11. شراكة مجتمع الأعمال والفنون
12. تنشيط الأحياء والمساحات المجتمعية
13. ممارسات القيادة
14. بناء الجمهور
15. مجتمع الفنون والحكومة البلدية / الإقليمية
16. أفضل الممارسات من قبل أعضاء مجتمع الفنانين

أولا: نشاط الفنون/الحدوث

نشاط الفنون / الحدوث

يمكن تحديد المكان الثقافي بالغني من خلال حدوث أنشطته الثقافية - من أسبوع إلى أسبوع، من شهر لآخر تدفق الحياة الثقافية التي يوفرها. على هذا النحو، يمكن قياس تأثير المنظمة على الحيوية الثقافية للمجتمع ليس فقط من خلال الإقبال الكبير في المهرجانات أو الحفلات الموسيقية الكبرى ولكن أيضًا بشكل جيد في العدد المستمر من ورش العمل والمحاضرات والعروض والأحداث الأخرى المتاحة للجمهور التي يقدمها ذلك المكان أو المؤسسة بمرور الوقت. لذا، فإن المساهمة الثابتة للمؤسسة في الحياة المدنية على مدى سنوات عديدة تعد أيضًا مؤشرًا رئيسيًا لقيمتها في استمرارية الحياة الثقافية. باختصار، الثقافة المحلية العظيمة تُقاس باللحظات بمرور الوقت

عام في خدمات المجتمع
الأحداث ثقافية: • إجمالي عدد الفعاليات الثقافية من جميع الأنواع المقدمة سنويًا العدد الكلي ل: 1. مواعيد الأداء المقدمة في السنة 2. المعارض التي عرضت في السنة 3. المحاضرات و / أو العروض التوضيحية المقدمة في السنة 4. ورش العمل المجتمعية المقدمة سنويًا متوسط عدد: 1. أفراد الجمهور لكل أداء 2. الحضور لكل معرض 3. أفراد الجمهور لكل محاضرة أو عرض 4. المشاركون في ورشة عمل المجتمع • **تعاون** العدد الكلي ل: 1. الأحداث التعاونية في السنة 2. عدد الأحداث المدنية التي تم تنظيمها على مستوى البلديات التي تم المشاركة فيها سنويًا 3. التعاون مع الجمعيات / المنظمات التاريخية المحلية 4. التعاون مع مجموعات وأفراد التنوع المحلي 5. الأحداث التي أجريت بالتعاون مع الشركات الصغيرة المحلية **التعليم والتواصل:** 1. العدد الإجمالي لمواعيد ورش العمل والمحاضرات والدروس الرسمية في السنة 2. إجمالي عدد برامج الإقامة (5 + تواريخ في مكان معين) في السنة



3. إجمالي عدد البرامج المقدمة للمعاقين ذهنياً وجسدياً
4. إجمالي عدد الرحلات الميدانية المقدمة سنويًا
5. إجمالي عدد البرامج المصممة للجماهير التي تعاني من نقص في الخدمات
6. إجمالي عدد البرامج المخصصة لبناء المجتمع ووحدته
7. إجمالي عدد البرامج المصممة خصيصًا لخدمة الجماهير الصغيرة الحميمة

السكان / التنوع

1. العدد الإجمالي للبرامج المقدمة للوصول إلى الأقليات
2. إجمالي عدد البرامج المقدمة لمعالجة قضايا النوع الاجتماعي
3. إجمالي عدد البرامج التي تقدمها الأقليات
4. سلسلة / برامج منتظمة
5. عدد سلسلة البرامج المكونة من ثلاثة برامج أو أكثر المقدمة سنويًا
6. عدد الفصول المجدولة أو سلسلة ورش العمل المقدمة سنويًا
7. عدد الاجتماعات الثقافية المستضافة في منشأتك كل عام

ثانيا: عمل جديد

يمكن قياس صحة وجودة المجتمع الثقافي المحلي من خلال قدرته على النمو الفني وتحمل المخاطر الفنية.

عام في خدمات المجتمع
للتدابير التالية أن توفر الوقود والإلهام لمجتمع ثقافي مبدع ومرن: 1. عدد العروض الأولى للأعمال الجديدة المنتجة محليًا سنويًا 2. عدد التعديلات الأصلية في السنة 3. عدد أعمال الإنتاج الغامضة أو غير المعروفة في السنة 4. عدد العروض أو البرامج أو الأحداث المتعلقة بالتاريخ الإقليمي أو المستوحاة منه 5. عدد لجان الفنون المرئية الممنوحة للأعمال الأصلية التي توظف فنانين إقليميين لتنفيذ مشاريع عامة 6. عدد البرامج والمشاريع الأصلية. أو التراكيب التي تم إنشاؤها لدعم عمل الوكالات الاجتماعية والمدارس. واحتياجات المدينة 7. عدد المشاريع الخاصة التي تم إنشاؤها لأحداث معينة أو للترقيات المجتمعية

ثالثا: دعم الفنانين الإقليميين

إن وجود مجتمع فني غني للفنانين المقيمين هو مطلب أساسي لتطوير مكان ثقافي محلي صحي ومنتج. على عكس الفنانين الزائرين، يعرف الفنانون المحليون النشطون مدينتهم وتاريخها وشبكاتها البشرية واحتياجاتها. وهم متاحون للتعاون على مدى فترات طويلة من الزمن وفي أي لحظة.

عام في خدمات المجتمع
التدابير التالية تدعم وجود مجتمع فني غني من المواطنين: 1. النسبة المئوية للميزانية المدفوعة مباشرة للفنانين الفرديين المحليين مقابل الخدمات 2. عدد الفنانين المحليين من جميع الأعمار الذين دفعت منظمتك مقابل خدماتهم 3. المبلغ المالي المخصص في ميزانية العام الحالي لتوظيف فنانين محليين 4. نسبة الدولارات التي تنفق على الفنانين المحليين مقابل الفنانين من خارج المنطقة 5. عدد البرامج والفعاليات وفعاليات جمع التبرعات المخصصة للدعم المالي للفنانين الإقليميين 6. عدد الأحداث وأشكال الاستشهادات المجتمعية المقدمة للاحتفال بأعمال الفنانين الإقليميين والتعرف عليها 7. عدد عمليات التعاون مع فنانين محليين تهدف إلى إنشاء برامج جديدة 8. تدعم الممارسات التالية نمو الفنانين المحليين الشباب: 9. عدد الفنانين الذين تتراوح أعمارهم بين 21 و 29 عامًا (الشباب والفنانين الناشئين) الذين تم الدفع لهم مقابل خدماتهم 10. عدد البرامج والفعاليات والمعارض المخصصة لعمل الفنانين الشباب 11. عدد المنح الدراسية و / أو التدريبات و / أو التلمذة الصناعية المقدمة للفنانين الشباب 12. عدد فرص العرض المقدمة للفنانين المحليين الشباب

رابعا. التكامل المجتمعي

تتمتع فنون المجتمع المحلي بقدرة كبيرة كقوة اجتماعية ملزمة. إنهم يربطون الأعمال بأماكن الأداء والمواقع التاريخية بالمعارض والمقاهي. ويعد تكامل الفنون في المجتمع الاجتماعي والتجاري هدفًا أساسيًا لمجتمع الفنون الصحي.

توضح التدابير التالية التزام المنظمة بالتعاون وتشجيع الوحدة الإبداعية:

عام في خدمات المجتمع
الشراكة 1. عدد الشراكات مع منظمات الخدمة المجتمعية والاجتماعية 2. عدد الشراكات مع المجموعات والمنظمات التجارية / التجزئة 3. عدد الشراكات مع المنظمات التربوية الإقليمية



المناسبات العامة

1. عدد العروض والفعاليات والمبادرات التي تم إنتاجها بالتعاون مع وكالات المدينة والهيئات الحكومية
2. عدد العروض والأحداث والبرامج التي تعرض المنظمات الإقليمية غير الربحية والتقليدية
3. عدد العروض المفيدة وورش العمل والفعاليات المجتمعية التي ساعدت منظمتك الفنية في إنتاجها أو تنظيمها سنويًا
4. عدد معارض الشوارع والمهرجانات والفعاليات المجتمعية التي تعرض الفنون والشركات الصغيرة

المشاركة المجتمعية

1. عدد الاستجابات الفنية لاحتياجات المجتمع الفورية ومشكلاته وحوادثه
2. عدد البرامج المصممة لمعالجة القضايا العامة الجارية
3. عدد الأعضاء في الوكالات الإقليمية ومنظمات المجتمع والأعمال
4. الانخراط في بنوك البيانات والبرامج المجتمعية التعاونية الأخرى
5. الانخراط في التمويل الجماعي، ومساحات Maker، وحملات بدء التشغيل، وغيرها من وسائل التواصل الاجتماعي الترويجية الموجهة نحو المشاريع المجتمعية

خامسا: التفسير التاريخي والهوية الإقليمية

أهمية الأصول المحلية لخلق ثقافة محلية غنية ومبتكرة. أصولنا الأصلية هي التي تجعلنا وجهة مختلفة ومثيرة للاهتمام. في هذا الصدد، يصبح التاريخ الإقليمي موردا رئيسيا.

يمكن أن تشير التدابير التالية إلى دعم مجتمع ثقافي محلي غني:

عام في خدمات المجتمع
1. عدد العروض والبرامج والأحداث الأصلية التي تم إنتاجها بناءً على التاريخ والتراث المحلي 2. عدد التعاون الفني مع المنظمات التاريخية الإقليمية 3. عدد المساهمات المشاركة في المهرجانات والاحتفالات والمناسبات المدنية التاريخية 4. عدد المساهمات المشاركة في البرامج التقليدية والشعبية والعرقية 5. عدد البرامج التعليمية المقدمة بناءً على التاريخ الإقليمي والتراث والطرق الشعبية 6. تكرار استخدام المباني التاريخية للاجتماعات أو البرمجة 7. النسبة المئوية لميزانية البرنامج التي تم إنفاقها على المشاريع التاريخية الإقليمية 8. عدد الشراكات الفنية المنخرطة في إنشاء أرشيفات ثقافية ومواقع إلكترونية وثائقية 9. عدد مشاريع كتابة المنح المشتركة بين المنظمات الفنية والتاريخية



سادسا: مشاركة المجتمع

تتميز فنون الثقافة المحلية بكفاءتها المالية. إن تقاسم مساحة البروفة، والمعدات، ومناطق التخزين، ومئات من التبادلات الأخرى ليس فقط شكلاً من أشكال التضامن المجتمعي، بل هو مثل المال في البنك للعديد من المنظمات الفنية.

تدعم الصفات التالية مجتمعًا غنيًا بالفنون:

عام في خدمات المجتمع
1. حوادث/ حالات تقاسم المساحة بين مؤسستك ومجموعة أخرى من المجتمع
2. حالات مشاركة المعدات أو إقراضها بين مؤسستك ومجموعة مجتمعية أخرى
3. حالات مشاريع تسويقية مشتركة بين مؤسستك ومجموعة مجتمعية أخرى
4. حالات صفقات وحزم التذاكر بين منظمتك ومنظمة مجتمعية أخرى
5. عدد الاجتماعات المجتمعية بجميع أنواعها التي شاركت فيها منظمتك
6. الحالات التي شاركت فيها مؤسستك في تمويل مشروع أو حدث مجتمعي
7. عدد التفاعلات مع برامج بنك الوقت المجتمعي
8. عدد المساهمات في المزادات المجتمعية وتبادل التذاكر ومشاريع جمع التبرعات
9. الحالات التي شاركت فيها مجموعتك في تجمع المتطوعين

سابعا: تنوع المجتمع

تتطور المجتمعات الثقافية الفريدة حقًا من خلال التنوع والغرابة في سكانها الأصليين. قيمة التنوع العرقي والجنسي ومساهمات المجموعات الديموغرافية الإقليمية لا غنى عنها للصحة الاجتماعية والثقافية للبلدة أو المدينة.

تدعم الصفات التالية مجتمعًا غنيًا بالفنون المقيمة:

عام في خدمات المجتمع
1. عدد البرامج التي تتناول مواضيع متعددة الثقافات: العدالة الاجتماعية، والوحدة، والتنوع
2. عدد البرامج التي تخاطب السكان العرقيين
3. عدد البرامج المخصصة لقضايا النوع الاجتماعي
4. عدد ورش العمل القائمة على التدريب عبر الثقافات / القضايا الاجتماعية
5. عدد البرامج المستمدة من عملية صنع القرار عبر الثقافات
6. النسبة المئوية لميزانية البرنامج التي يتم إنفاقها على التنوع الإقليمي والبرمجة التقليدية



ثامنا: التنوع الفني

مجتمع الفنون المقيمة هو الملاذ الخاص للفنون الصغيرة وأشكال الفن غير التجارية والتخصصات الفنية خارج التيار الثقافي السائد. غالبًا ما تعتمد الأماكن التي تمثل الموسيقى الكلاسيكية والرقص الحديث وقراءات الشعر والمسرح المعاصر على مجتمع الفنون للحصول على الدعم. يعد دعم التخصصات والمؤسسات المتنوعة أمرًا حاسمًا لإثراء طابع وتفرد مكان ثقافي.

تدعم الصفات التالية مجتمعًا غنيًا بالفنون المقيمة:

عام في خدمات المجتمع
1. النسبة المئوية لميزانية البرنامج لدعم الأشكال والبرامج الفنية غير السائدة
2. عدد البرامج القائمة على الأشكال الفنية التقليدية
3. عدد البرامج المعتمدة على أشكال الفن "الكلاسيكي"
4. عدد عمليات التعاون / التبادلات مع شركات المجتمع الصغيرة
5. عدد التعاون الفني الذي تم تطويره بالاشتراك مع الكليات أو الجامعات
6. عدد البرامج أو المعارض ذات الطابع التجريبي أو المعاصر المقدمة

تاسعا: الفنون في التعليم

العمل الجيد في تعليم الفنون هو نتاج علاقة غنية بين المدارس وفناني الثقافة المحلية. يتطلب إنشاء علاقات قوية بين الآباء والمعلمين والمديرين والفنانين وقتًا وصبرًا. لكن المكاسب يمكن أن تكون هائلة.

تدعم الممارسات التالية علاقة جيدة بين المدارس ومجتمع الفنون المقيم:

عام في خدمات المجتمع
1. عدد الفنانين المحليين المشاركين في البرمجة المدرسية لمنظمتك
2. عدد البرامج التعليمية التي طورتها منظمتك مع فنانين محليين
3. عدد البرامج الثقافية المقدمة في المدارس الإقليمية
4. عدد ورش العمل والفصول المقدمة في المدارس الإقليمية
5. عدد المحاضرات / العروض التوضيحية حول الموضوعات الثقافية المقدمة في المدارس الإقليمية
6. عدد البرامج أثناء الخدمة في الفنون المقدمة للمعلمين الإقليميين
7. عدد برامج الفنانين المقيمين المقدمة في المدارس الإقليمية
8. عدد المشاريع التعاونية المنفذة مع المدارس المحلية

عاشرا: الانخراط في القضايا المدنية المحلية

الغرض الأساسي من العطاء الخيري هو النهوض بعمل الحضارة. إلى جانب التعليم والتعبير الفني وبناء المجتمع، تشارك فنون الثقافة المحلية وتستكشف القضايا المدنية الاجتماعية والإنسانية والبيئية المهمة.

تدعم الممارسات التالية مجتمعًا فنيًا قويًا قائمًا على القيم:

عام في خدمات المجتمع
1. عدد البرامج الفنية المقدمة حول التنوع والموضوعات المتعلقة بالنوع الاجتماعي 2. عدد ورش العمل الفنية المخصصة لموضوعات النوع الاجتماعي والتنوع 3. عدد البرامج الفنية التي تتناول القضايا البيئية والمدنية 4. عدد ورش العمل الفنية المخصصة للقضايا البيئية والمدنية 5. عدد جلسات النقاش بعد العرض حول معالجة مواضيع العدالة الإنسانية والاجتماعية 6. عدد المشاريع التعاونية المنخرطة مع منظمات العدالة البيئية والاجتماعية 7. عدد الشراكات الجارية مع منظمات العدالة البيئية والاجتماعية 8. عدد الإنتاجات الأصلية والبرامج التعليمية التي تم تطويرها حول موضوعات النوع الاجتماعي والبيئة والتنوع

حادي عشر: شراكة مجتمع الأعمال والفنون

تتمتع المجتمعات الثقافية المحلية الناجحة بعلاقات قوية متبادلة المنفعة مع الشركات من جميع الأنواع. يمكن أن تقدم المنظمات الفنية متعددة خدمات للموظفين ومجتمع الأعمال، مثل: تدريس الكتابة الإبداعية، وتعليم الفنون، وهي فعالة اجتماعيًا واقتصاديًا.

تدعم الممارسات التالية علاقة جيدة بين التعليم ومجتمع الفنون المقيم:

عام في خدمات المجتمع
1. عدد البرامج وعروض التذاكر المجانية للشركات الإقليمية التي تدعم علاقات العملاء والموظفين 2. عدد البرامج التي تنطوي على تعاون ترويجي مشترك وعروض خاصة 3. عدد الأحداث المجتمعية التعاونية والمهرجانات الصغيرة التي تجمع بين الشركات الصغيرة والمنظمات الفنية 4. عدد المنشورات، وقوائم التشغيل، والإشعارات الإعلامية المقدمة كعروض ترويجية مشتركة لمجتمع الأعمال/ الفنون 5. عدد البرامج الثقافية المقدمة للشركات لتحسين الاختلافات الثقافية والاحتفاء بها بين الموظفين 6. عدد المهرجانات الخارجية ومبيعات فنون الرصيف والأحداث المدنية المشتركة مع مجتمع الأعمال



ثاني عشر: تنشيط الأحياء والمساحات المجتمعية

تعد الأحداث المجتمعية والاحتفالات والاستعراضات والمهرجانات كلها طرقًا تضفي بها فنون الثقافة المحلية القيمة والطاقة على الأماكن العامة. مثل هذه الأنشطة تعطي حياة جديدة للمتنزهات ووسط المدن والأحياء.

الممارسات التالية هي طرق تنشط بها الفنون وتجذب الانتباه إلى المساحات المجتمعية:

عام في خدمات المجتمع
1. عدد العروض في الملاعب والمتنزهات والمناطق الترفيهية.
2. عدد اللوحات الجدارية والفنون العامة في الملاعب والمتنزهات والمناطق الترفيهية.
3. عدد الأحداث الخاصة القائمة على الفنون (جولات الفنون والمزايا وجمع التبرعات)
4. عدد الدفعات/ الأقساط الدائمة وشبه الدائمة (زهور، حدائق منحوتة) المقدمة لتعزيز حدائق المدينة وشوارعها
5. عدد التعاون الفني مع المجموعات التاريخية التي تحيي ذكرى الأماكن العامة
6. عدد معارض الشوارع والمهرجانات العامة المشاركة فيها
7. عدد الأحداث العامة والفعاليات الإعلامية التي نظمت في المجتمع

ثالث عشر: ممارسات القيادة

تعد المعرفة العملية بكيفية عمل الثقافة المحلية أمرًا ضروريًا لإدارة أي منظمة فنية صغيرة أو عمل تجاري. من الضروري أيضًا الإيمان المؤسسي بالممارسات المستدامة وبأهمية المجتمع كنظام حيوي اجتماعي.

الإحصائيات التالية أساسية للقيادة التنظيمية القوية في مجتمع الفنون المقيمة:

عام في خدمات المجتمع
1. نسبة النساء إلى الرجال في مجلس الإدارة
2. نسبة النساء إلى الرجال في طاقم العمل
3. نسبة النساء إلى الرجال في القيادة التنظيمية
4. عدد المشاركين من الأقليات على متن الطائرة
5. عدد المشاركين من الأقليات في الموظفين
6. عدد المشاركين من الأقليات في المناصب القيادية
7. عدد التعاون والشراكات التي بدأت مع الشركات والشركات الأخرى
8. عدد الفنانين العاملين الذين يساهمون في اتخاذ القرارات التنظيمية
9. عدد برامج التوجيه المخصصة للفنانين الجدد والشباب الجماعات والأفراد
10. عدد المبادرات الترويجية المشتركة مع المجموعات الأخرى
11. عدد الحالات التي تتضمن موارد وتقويمات ومساحات فنية مشتركة مع مجموعات أخرى





رابع عشر: بناء الجمهور

جمهور المجتمع المحلي هو قوة خاصة به، وشريك إبداعي منفصل في تطوير ثقافة محلية حقيقية. يجب أن تنظر المنظمات الفنية إلى الجمهور المحلي والعديد من الأشخاص الذين يقدمون خدمات تطوعية ويعززون العمل المحلي على Facebook ووسائل الإعلام الأخرى باعتبارهم لاعبين رئيسيين في نجاح الثقافة المحلية.

تعتبر الممارسات التالية أساسية لتكوين جمهور قوي من الفنون المحلية:

عام في خدمات المجتمع
1. عدد العروض الخاصة للتذاكر المخفضة والمنخفضة التكلفة 2. عدد أحداث التوعية في الأماكن العامة غير العادية والبيئات المجتمعية البديلة 3. عدد الأعمال / المشاريع الفنية التعاونية المقدمة للجمهور 4. عدد مقابلات الجمهور لفنان بعد العرض.عدد الجلسات التعليمية والنقاشية قبل وبعد العرض 5. عدد العروض والمعارض والفعاليات العامة التي تقدم الطعام والشراب 6. عدد برامج جمع القصص مع الجمهور 7. عدد الجمل المحفّزة قبل العرض 8. عدد الأحداث التي تعرض جولات وجوائز للجمهور 9. عدد المشاريع المصممة لإشراك وجذب جماهير جديدة 10. عدد الفصول الدراسية الرئيسية لأعضاء الجمهور 11. عدد حفلات الاستقبال للجماهير بعد العرض 12. عدد البرامج المصممة للوصول إلى الجماهير المحرومة 13. عدد العروض الخاصة التي تقدم أسعار تذاكر مخفضة للجماهير المحرومة

خامس عشر: مجتمع الفنون والحكومة البلدية / الإقليمية

العلاقة الداعمة بين مجتمع الفنون المقيم والمدينة هي أساس مكان ثقافي غني. من ناحية أخرى، يجب أن تدعم فنون الثقافة المحلية التزامًا قويًا بالتقدم المدني تجاه المدينة. ومن ناحية أخرى تؤمن المدينة حقًا بأهمية تراثها وأصولها الثقافية وجاذبيتها المحتملة كوجهة.

تعتبر الممارسات التالية أساسية لخلق علاقة عمل مثمرة بين المدينة والمجتمع الثقافي المحلي:



عام في خدمات المجتمع
1. عدد اجتماعات مجلس المدينة وغرفة المدينة التي تم حضورها 2. عدد الاجتماعات بين أعضاء مجتمع الفنون وأعضاء مجلس المدينة ومسؤولي المدينة ومخططي المدن، إلخ. 3. عدد المشاركات المقدمة في أحداث المدينة ومهرجاناتها واحتفالاتها 4. عدد المشاريع التعاونية التي تشمل الفنون والمدينة 5. عدد المشاركات التي تنطوي على الترويج للمدينة والسياحة

سادس عشر: أفضل الممارسات من قبل أعضاء مجتمع الفنانين

الفنان المحلي، الملتزم بنمو ثقافة المدينة، يعرف التاريخ والقضايا والتركيبة السكانية لمجتمعه. ويجب عليه تطوير علاقة مستمرة مع شبكة من الناس من جميع المهن والأعمار والأجناس والأعراق.

الممارسات التالية أساسية للتطور كفنان نشط في مجتمع الفنون المقيمة:

عام في خدمات المجتمع
1. عدد المشاريع والمحاضرات والاتصالات الإبداعية مع مجتمع التاريخ المحلي 2. عدد المشاريع والمحاضرات والاتصالات الإبداعية مع المدارس المحلية 3. عدد اللجان والمجالس في مختلف القطاعات الاجتماعية يحضر بانتظام 4. عدد العضويات في المنظمات الثقافية والاجتماعية المختلفة 5. متوسط عدد الحضور في الأحداث الثقافية في جميع أنحاء المدينة شهريًا 6. عدد الأحداث أو البرامج التي تم إدخالها كمتطوع 7. عدد الفوائد المجتمعية التي ساهمت بها كفنان 8. عدد المشاريع التعاونية المنفذة 9. عدد الشراكات الجارية المشاركة في 10. عدد الاجتماعات والأنشطة المجتمعية التي حضرها خارج مجتمع الفنون

نماذج عملية: وفقا لأنشطة مراكز الفنون والثقافة في كندا عام 2014

الفنون المسرحية:

الحضور وأهمية الفنون المسرحية:

- سبعة تقريباً من كل عشرة كنديين (68٪) حضورا حدث فنون مسرحية أو مهرجان فني أو ثقافي في عام 2016. معدل الحضور هذا مرتفع عبر جميع المجموعات الديموغرافية.
  يعتبر سبعة من كل عشرة (69٪) الكنديين أن الفنون والأحداث الثقافية إما مهمة جدًا (27٪) أو متوسطة الأهمية (42٪) لنوعية حياتهم وعائلاتهم.
- حضر ثلاثة من كل أربعة كنديين (75 ٪) عرضًا فنيًا لفنانين محترفين في عام 2011.
- 86٪ من الكنديين يصلون إلى عروض الفنون المسرحية عبر التلفزيون أو الإنترنت أو القنوات الإعلامية الأخرى. ومع ذلك، فمن المرجح أن يعطوا أهمية كبيرة لحضور الفنون المسرحية الحية أكثر بمرتين من أي استخدام قائم على الوسائط.
- يقول 79٪ من الكنديين إنهم لن يحضروا ذلك إذا لم تكن هناك فنون أداء حية ومهنية متاحة في مجتمعهم (21٪ إلى حد متوسط و58٪ إلى حد كبير).

يوفر البحث الذي أجراه مجلس أونتاريو للفنون أيضًا مقاييس الأهمية المعطاة للفنون المسرحية:

- حضر 60٪ من سكان أونتاريو حفلاً موسيقيًا لموسيقيين محترفين مرة واحدة على الأقل في عام 2011.

  ومن بين الذين فعلوا ذلك، وصف 74٪ هذا النشاط بأنه "مهم جدًا" بالنسبة لهم.
- حضر 55٪ من سكان أونتاريو مسرحية أو مسرحية موسيقية مع ممثلين محترفين مرة واحدة على الأقل في عام 2011.

ومن بين الذين فعلوا ذلك، وصف 74٪ هذا النشاط بأنه "مهم جدًا" بالنسبة لهم.

- حضر 25٪ من سكان أونتاريو عرض راقص بواسطة راقصين محترفين مرة واحدة على الأقل في عام 2011.

ومن بين الذين فعلوا ذلك، وصف 67٪ هذا النشاط بأنه "مهم جدًا" بالنسبة لهم.

الأثر الاقتصادي للفنون المسرحية:

- ساهم مجال العروض الحية بمبلغ 3.0 مليار دولار في الناتج المحلي الإجمالي الكندي في عام 2019.
- استحوذ مجال العروض الحية على 73000 وظيفة في عام 2019.
- نما الناتج المحلي الإجمالي للعروض الحية بمعدل سنوي قدره 4.2٪ بين عامي 2014 و2018.
- نمت وظائف العروض الحية بمعدل سنوي قدره 3.8٪ بين عامي 2014 و2018.
- أنفق الزوار الدوليون 220 مليون دولار في الإنفاق المباشر على أحداث الأداء الحي في كندا في عام 2016 (188 مليون دولار لفعاليات الفنون المسرحية و32 مليون دولار للمهرجانات والاحتفالات). ويمثل هذا 1.1٪ من إجمالي الإنفاق السياحي و6.4٪ من السلع غير السياحية (نفقات بخلاف السفر والإقامة والطعام). هذا أكثر من أي مجالات فرعية ثقافية ورياضية أخرى، بما في ذلك الرياضة المنظمة (171 مليون دولار).

ملاحظة: العديد من المهرجانات والفعاليات الحية الأخرى التي يحضرها السائحون هي أحداث مجانية. على الرغم من أن هذه الأحداث لا تولد إنفاقًا مباشرًا، إلا أنها تولد إنفاقًا عرضيًا كبيرًا.

- ينفق سائح الفنون والثقافة في أونتاريو المتوسط ضعف ما ينفقه السائح العادي في كل رحلة - 667 دولارًا لكل رحلة مقابل 374 دولارًا.
- يوافق 65٪ من الشركات والعمال المهرة على أن المشهد الفني والثقافي المزدهر هو عامل دافع عند التفكير في الانتقال.

المنافع العامة والآثار الاجتماعية للفنون المسرحية:

- يعتقد تسعة من كل عشرة كنديين أنهم يحصلون على منافع شخصية من حضور فنون الأداء الاحترافية. يرى معظمهم أن الفائدة الرئيسية تتمثل في تجربة الترفيه (84٪)، ولكن هناك فوائد أخرى معترف بها، مثل التحفيز العاطفي أو الروحي أو الفكري، وفرصة لتجربة شيء جديد، والتعرف على ثقافات مختلفة، وإتاحة الفرصة خلق صداقات.
- يعتقد 2 من كل 3 كنديين (65٪) أن المجتمع ككل يستفيد أكثر أو بقدر ما يستفيد الأفراد من عرض الفنون المسرحية.
- يعتقد الكنديون أن تقديم الفنون الأدائية يجلب الطاقة والحيوية للمجتمعات، ويحسن نوعية الحياة ورفاهية السكان، ويجعل المجتمعات أكثر إبداعًا ويعزز إحساسًا أقوى بالفخر والهوية.
- يعتقد 82٪ من الكنديين أن المشاركة في الفنون تؤدي إلى صحة جيدة ورفاهية

- يقول 95٪ من الكنديين أن تعليم الفنون يساعد في التطور الفكري للأطفال
- يعتقد 88٪ من الكنديين أن مشاركة الشباب في الفنون تساعد على تقليل جرائم الشباب والاغتراب
- يعتقد 95٪ من الكنديين أن الخبرات الفنية هي طريقة قيّمة للجمع بين الناس من مختلف اللغات والتقاليد الثقافية.
- يعتقد 95٪ من الكنديين أن الفنون طريقة مهمة لمساعدة الناس على التفكير والعمل الإبداعي.
- يعتقد 94٪ من الكنديين أن الفنون والثقافة تجعل المجتمع مكانًا أفضل للعيش فيه.
- يعتقد 92٪ من الكنديين أن التعرض للفنون والثقافة مهم لرفاهية الفرد.
- يعتقد 89٪ من الكنديين أن الفنون والثقافة تساعدنا في التعبير وتحديد ما يعنيه أن تكون كنديًا.
- يعتقد 86٪ من الكنديين أن الفنون والأنشطة الثقافية مهمة للرفاهية الاقتصادية للمجتمع.
- يعتقد 8 من أصل 10 كنديين أن المسرح الحي مهم لجعل المجتمعات مكانًا حيويًا للعيش فيه.
- يوافق أكثر من تسعة من كل عشرة من سكان أونتاريو بشدة أو يوافقون إلى حد ما على أن الأنشطة الفنية تساعد في إثراء نوعية حياتنا.

الفنون والهوية والانتماء:

- الكنديون الذين يحضرون الموسيقى الحية بانتظام من المرجح أن يكون لديهم إحساس أقوى بالانتماء إلى مدينتهم أو بلدتهم بمقدار الضعف تقريبًا مقارنة بأولئك الذين لا يحضرون.
- الكنديون الذين يصنفون الفنون والثقافة والترفيه في مجتمعهم على أنها "ممتازة" هم أكثر عرضة بثلاثة أضعاف للإبلاغ عن شعور "قوي جدًا" بالانتماء إلى مدينتهم أو بلدتهم.
- يعتقد 79٪ من الكنديين أن الفنون والتجارب التراثية تجعلهم يشعرون بأنهم جزء من مجتمعهم المحلي.
- يوافق تسعة من كل عشرة من سكان أونتاريو بشدة أو يتفقون إلى حد ما على أن الخبرات الفنية تساعد في جمع الأشخاص من خلفيات متنوعة معًا كمجتمع
- يوافق أقل من تسعة من كل عشرة من سكان أونتاريو بشدة أو يوافقون إلى حد ما على أن المشاركة في الأنشطة الفنية تبني إحساسًا مشتركًا بهوية المجتمع.



المنافع العامة لمرافق الفنون المسرحية

- يعتقد الكنديون أن أماكن الفنون الأدائية توفر فوائد على مستوى المجتمع، مثل تحسين نوعية الحياة (87٪ يقولون أهمية متوسطة إلى عالية)، وتعزيز الشعور بالفخر المجتمعي (87٪)، والمساهمة في التنمية الاقتصادية (88٪)، وأكبر سلامة المجتمع من خلال زيادة النشاط ليلاً (60٪).
- يشعر 87٪ من الكنديين أن مساحات العروض الحية في مجتمعاتهم تساهم في جودة الحياة.
- يوافق 80٪ من الكنديين على أن المسارح مهمة لجذب الزوار إلى المجتمعات.

فنون الأداء والصحة:

- الأشخاص الذين يحضرون العروض المسرحية أو الكوميدية هم أكثر عرضة بنسبة 26٪ للإبلاغ عن صحة جيدة جدًا أو ممتازة، حتى مع مراعاة العوامل الاجتماعية والاقتصادية. من المرجح أن يبلغ المشاركون في الموسيقى الحية (بما في ذلك الموسيقى الشعبية والكلاسيكية) بنسبة 23٪ عن صحة جيدة جدًا أو ممتازة. بالنسبة للمشاركين في المهرجانات الفنية والثقافية، هناك فرق بنسبة 12٪
- الأشخاص الذين يحضرون العروض المسرحية أو الكوميدية هم أكثر عرضة بنسبة 19٪ للإبلاغ عن صحة نفسية جيدة جدًا أو ممتازة مقارنة بغير الحاضرين، حتى مع مراعاة العوامل الاجتماعية والاقتصادية. يزيد احتمال حضور الموسيقى الحية (بما في ذلك الموسيقى الشعبية والكلاسيكية) بنسبة 15٪. التردد المعتدل كافٍ لملاحظة هذه العلاقة
- أدت الأنشطة الفنية إلى التطور الشخصي الصحي للمشاركين، وكان هناك دليل واضح على تناول الطعام الصحي، والأمومة الصحية، والمزيد من الصحة العقلية الإيجابية، وتم استيعاب المعلومات الصحية بسهولة أكبر .2
- أولئك الذين شاركوا في 100 ساعة أو أكثر / سنة من المشاركة الفنية (أي ساعتين أو أكثر في الأسبوع) أفادوا بصحة نفسية أفضل بكثير من مستويات المشاركة الأخرى.
- الأشخاص الذين يحضرون المسرح / الرقص وحفلات البوب أو الحفلات الموسيقية الكلاسيكية هم أكثر عرضة للإبلاغ عن صحة جيدة ونوعية حياة جيدة، حتى بعد التكيف مع العوامل الأخرى.
- الأشخاص الذين يحضرون حفلة موسيقية أو مسرحًا أو فيلمًا يتمتعون بصحة أفضل، ولديهم قلق أقل وأقل عرضة للاكتئاب، حتى عند التكيف مع العوامل المساعدة ذات الصلة.

- كلما زاد عدد الأشخاص الذين يحضرون الفنون المسرحية والفنون التقديمية الأخرى، زادت احتمالية إبلاغهم بصحة جيدة
- حضور الحفلات الموسيقية والمسرح يزيد من الحيوية المتصورة
- يرتبط حضور الأحداث الثقافية بطول العمر. الأشخاص الذين نادرا ما يحضرون مثل هذه الأحداث معرضون لخطر الوفيات بنسبة 60 ٪ أعلى من أولئك الذين يحضرون في أغلب الأحيان
- من المرجح أن يموت المشاركون بصفة نادرة او متوسطة في الأحداث الثقافية في المناطق الحضرية 3 مرات بسبب السرطان بمرور الوقت مقارنة بالأشخاص متكرري الحضور.

الدعم العام للفنون:

- يعد المتطوعون أمرًا بالغ الأهمية في عرض الفنون المسرحية: لكل موظف بأجر يعمل في هذا المجال، هناك 17 متطوعًا يخصصون وقتهم، مما يتيح مجموعة واسعة من الفوائد لمجتمعهم.
- تطوع الكنديون بـ 107 مليون ساعة عمل لمنظمات الفنون والثقافة في عام 2013. وهذا يعادل 56000 وظيفة بدوام كامل.
- الكنديون الذين تطوعوا قدموا في المتوسط وقتًا للفنون والثقافة أكثر من أي قطاع آخر في عام 2013 (120 ساعة).
- بين عامي 2004 و2013، زاد عدد المتطوعين في المنظمات الفنية والثقافية بنسبة 23٪، وهي نسبة أعلى بكثير من الزيادة البالغة 7٪ في جميع المتطوعين.
- تبرع مليون كندي (3٪) بمبلغ 162 مليون دولار لمنظمات الفنون والثقافة في عام 2013.
- زاد إجمالي التبرعات وعدد المتبرعين بوتيرة أعلى للمنظمات الفنية والثقافية مقارنة بالمنظمات الأخرى غير الهادفة للربح بين عامي 2007 و2013 (على التوالي 46 مقابل 16٪ و34 مقابل 6٪)
- يعتقد 70٪ من الكنديين أن كندا لا تزال بحاجة إلى سياسات حماية محددة ودعم من الحكومة للثقافة الكندية من أجل البقاء.
- هناك علاقة قوية للغاية بين الارتباط بكندا وتقييم ثقافتها. من المرجح أن يعتقد الكنديون الذين لديهم ارتباط عاطفي عميق بكندا أن هناك ثقافة كندية فريدة (84٪ مقابل 76٪، .n = 1525) ومن المرجح أيضًا أن يقولوا إن هناك "شيئًا مميزًا" (86٪ مقابل 74٪).
- يتفق تسعة من كل عشرة كنديين (88٪) مع الحكومات التي تقدم الدعم للفنون والثقافة.
- يتفق 81٪ من سكان أونتاريو على أن الحكومة يجب أن تنفق دولارات عامة لدعم الفنون.

أمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية لمراكز الفنون والثقافة (قد يضاف لها في بعض الأحيان أماكن الترفيه والاستجمام)

جدول رقم (37) نماذج لأنشطة مراكز الفنون والثقافة

م	النشاط
1.	الباليه
2.	كرنفال
3.	القاعة والحفلات
4.	الأطفال والعائلة
5.	ذات العلامات التجارية
6.	مجتمع / هواة
7.	الكتابة الجديدة
8.	آخر
9.	بانتومايم / عرض عيد الميلاد
10.	المسرحيات / الدراما
11.	فنون السيرك
12.	كورال كلاسيكي
13.	الكوميديا والكوميديون
14.	المجتمع / الهواة
15.	الرقص
16.	موسيقى
17.	المسرح
18.	الرقص المعاصر
19.	محادثات الرقص
20.	استبعاد
21.	فيلم / سينما
22.	حوارات سينمائية / سينمائية
23.	قوم
24.	الجاز
25.	المؤلفات
26.	الموسيقى السائدة
27.	متحف ومعارض
28.	محادثات موسيقية
29.	• الموسيقى غير السائدة

.30	أوبرا
.31	الأوركسترا
.32	كورال أخرى
.33	محادثات أخرى
.34	مسرح آخر
.35	المسرحيات / الدراما
.36	مسرحيات / محادثات درامية
.37	موسيقى البوب والروك
.38	الكلاسيكية الشعبية
.39	فنون الشارع
.40	منوعات / ملهى / ترفيه
.41	الفنون البصرية
.42	ورش عمل
.43	الكبار
.44	طفل
.45	الرقص العالمي
.46	عالم الموسيقى

وهناك تقسيم سائد لأنشطة مراكز الفنون والثقافة ينقسم إلى 36 نوع مقسمة كالآتي:

جدول رقم (38) تقسيم أنشطة مراكز الفنون والثقافة

م	النشاط
.1	نشر الألبوم على إجمالي تقديم ما تم ارساله Album publication over total submission
.2	التكلفة لكل ساعة بث Cost per broadcast hour
.3	التكلفة لكل ساعة إنتاج Cost per production hour
.4	نسبة التبرع من إجمالي الإيرادات Donation percentage of total revenue
.5	معدل رضا صاحب العمل Employer satisfaction rate
.6	معدل التوظيف Employment rate



7.	معدل التخرج Graduation rate
8.	الحصة السوقية Market share
9.	نسبة صافي الفائض Net surplus percentage
10.	معدل الإشغال Occupancy rate
11.	النسبة المئوية لساعات البث حسب النوع Percentage of broadcast hours by genre
12.	النسبة المئوية للمحتوى الوطني (هيئات البث) Percentage of national content (broadcasting organizations)
13.	نسبة الربح Profit percentage
14.	دخل/ربح/الإيرادات Revenue
15.	كفاءة الجلوس Seating efficiency
16.	تقييم برنامج تلفزيوني Television show rating
17.	Utilization rate (recording studio, concert hall, art studio) معدل الإفادة (استديو هات التسجيل، استديو الفن)
18.	Viewers/listeners for each medium as a percentage of total population المشاهدين / المستمعين لكل وسيط كنسبة مئوية من مجموع السكان
19.	PERSONAL KPIs مؤشرات الأداء الشخصية
20.	عدد عروض المعرض في السنة Number of gallery showings per year
21.	عدد مرات الظهور العام في السنة Number of public appearances per year
22.	عدد التسجيلات المنشورة Number of published recordings

.23	عدد الجوائز المشهورة (على سبيل المثال، Billboard، Oscar، إلخ.) Number of renowned awards (e.g., Billboard, Oscar, etc.)
.24	نسبة المسابقات الفائزة على المشاركات Ratio of won competitions over participated
.25	متوسط سعر التذكرة لكل موسم Average ticket price per season
.26	التكلفة لكل ليلة أداء Cost per performing night
.27	التكلفة لكل مشاهد / مستمع Cost per viewer/ listener
.28	زيادة / نقصان التبرع بمرور الوقت Donation increase / decrease over time
.29	عروض المعارض من إجمالي التسليم (ما تم ارساله Gallery showing over total submission
.30	زيادة / تقليل عدد ليالي الأداء سنويًا Increase/decrease number of performance nights per year
.31	عدد الجولات المدرسية من رياض الأطفال حتى الصف الثاني عشر في السنة Number of kindergartens through 12th grade school tours per year
.32	النسبة المئوية للمصروفات العامة مقابل إجمالي المصروفات Percentage of overhead against total expenditure
.33	نسبة الهواة مقابل فناني الأداء المحترفين Ratio of amateur versus professional performers
.34	تكلفة ظهور خاص / ضيف لكل عائد Special/guest appearance cost per revenue
.35	معدل الإفادة (استديوهات التسجيل، استديو الفن) (Utilization rate)recording studio, concert hall, art studio

استخدام نموذج الأهداف والنتائج الرئيسية OKR في مراكز الفنون والثقافة:

يستخدم الكثير مفهوم قياس مؤشرات الأداء الرئيسية، وقد نستخدم مفهوم الأهداف والنتائج الرئيسية ونحن لا ندرى، وهناك أمثلة يمكن تطبيقها في مراكز الفنون والثقافة.

مثال 1:

أهداف مؤشرات الأداء الرئيسية للسنة المالية 2017 - السنة المالية 2018

محتوى الجودة للبرامج والخدمات

1. **تحقيق ما لا يقل عن 10٪ من مؤشر المشاركة عبر الإنترنت*** خلال الفترة يتراوح من 3 إلى 10٪. زاد الوصول بشكل عام.

* يُقاس بـ: إجمالي عدد المشاركات المنشورة (التي تتضمن ردود الفعل والتعليقات والمشاركات) / إجمالي الوصول إلى المنشورات على صفحة Facebook.

2. **ما لا يقل عن 5،600 صفحة إعجاب** على صفحة Facebook بحلول 31 مارس 2018 5،397 إعجابات للصفحة

3. **على الأقل 1000 جمهور** على الأقل يحضرون العروض التي تحمل تذاكر وغير مقيدة بتذاكر 1،834 جمهور

<u>قدرات الإدارة السليمة وتحسين الاستدامة المالية والحوكمة القوية والمواءمة مع قطاع معين والنتائج الوطنية</u>

1. معدل استرداد التكلفة بنسبة 50٪

ومعدل استرداد التكلفة بنسبة 50٪

مثال 2:

عام 2008 أصبحت مدينة ليفربول الإنجليزية عاصمة الثقافة الأوروبية، مما أتاحت لها فرصة ثمينة لإظهار قوتها الثقافية للجمهور العالمي. منذ ذلك الحين، واصل مجلس مدينة ليفربول **استخدام الثقافة كقوة دافعة للتجديد.**

في عام 2013، تم تشكيل فريق تجاري وتسويقي جديد داخل Culture Liverpool، لبناء روابط عبر المدينة وتوليد الدخل. يتكون الفريق من أربعة عملاء متوقعين للمبيعات بدوام كامل، وثلاثة مساعدين تجاريين وتسويقيين، وثلاثة مديري تسويق ومصمم جرافيك. تعتبر وظائف المبيعات الرئيسية مكتفية ذاتيًا حيث يتم تكليف كل منها بتوليد 2.5 ضعف رواتبها كل عام.

يؤمن الفريق الدخل (النقدي والعيني) للمساعدة في الحفاظ على الأجندة الثقافية للمدينة وقدرتها على إنتاج الأحداث الكبرى باستخدام النماذج التجارية التقليدية والمصممة حسب الطلب، حيث أن لديهم صلاحيات للتعامل مع القطاع الخاص ، وخلق وتسليط الضوء على الفرص التجارية داخل Culture Liverpool وعبر أصول المدينة الأخرى بما في ذلك الرياضة وتطوير الشركات ووسائل الإعلام.

إن وجود فريق تجاري وتسويقي متكامل يضمن أقصى عائد على الاستثمار للرعاة والشركاء. يمكن إنشاء حملات تسويق إستراتيجية متعددة الوسائط تتميز برسائل الراعي الرئيسية عبر جميع الأصول المتاحة. يعمل الفريق أيضًا على جذب الأحداث التجارية رفيعة المستوى، وإغلاقها في صفقات متعددة السنوات. إنهم يعملون حاليًا بالشراكة مع لاعبين رئيسيين بما في ذلك Arena & Convention Center



و Liverpool Marketing و Vision Liverpool لتطوير نموذج مستدام لتمويل القطاع الخاص لدعم كل من المحتوى (الأحداث الكبرى) وتسويق الوجهة للجمهور.

أثر المشروع[2]

في غضون أربع سنوات، حقق الفريق أكثر من 6 ملايين جنيه إسترليني نقدًا ودعمًا عينيًا. وقد سلط هذا النجاح الضوء على الإمكانات التجارية في جميع أنحاء المجلس، ومن المتوقع أن ينمو الفريق على أساس الاستثمار من أجل الربح.

يشمل برنامج الأحداث السنوي في ليفربول مهرجان ليفربول الدولي للموسيقى ومهرجان نهر ميرسي الدولي ورأس السنة الصينية. تم تطوير "Mayoral 100 Club" كشبكة مؤسسية لتمويل مهرجان River وصادق عليه رئيس بلدية ليفربول جو أندرسون. كما أنه يوفر فرصة عالية القيمة للشركات للوصول إلى جمهور يبلغ 250000. تم تحديد العضوية على مستويين (3000 جنيه إسترليني أو 1500 جنيه إسترليني)، مما يجعلها في متناول الشركات من جميع الأحجام. الفوائد تشمل:

- أربع فعاليات للتواصل في السنة، يستضيفها رئيس البلدية
- فرص ضيافة حصرية للشركات
- الفرص الأولى لرعاية الأحداث / المهرجانات الأخرى
- أربع تذاكر لحفل عشاء العمدة.

وبتطبيق نموذج الأهداف والنتائج الرئيسية OKRتكون النتيجة كالآتي:

الهدف Object	النتائج الرئيسية KR	المبادرات Initiatives
استخدام الثقافة كقوة دافعة للتجديد في مدينة ليفربول	- تحقيق 6 ملايين جنيه إسترليني نقدًا ودعمًا عينيًا - الوصول إلى جمهور يبلغ 250000 - تحديد العضوية على مستويين (3000 جنيه إسترليني أو 1500 جنيه إسترليني - تم تطوير "Mayoral 100 Club" كشبكة مؤسسية لتمويل مهرجان River	-مهرجان ليفربول الدولي للموسيقى -ومهرجان نهر ميرسي الدولي -فرص ضيافة حصرية للشركات - الفرص الأولى لرعاية الأحداث / المهرجانات الأخرى -أربع فعاليات للتواصل في السنة، يستضيفها رئيس البلدية. -أربع تذاكر لحفل عشاء العمدة.

2 https://www.local.gov.uk/case-studies/using-liverpool-city-councils-cultural-service-build-city-connections-and-generate



مثال رقم 3

الهدف Object	النتائج الرئيسية KR	المبادرات Initiatives
جذب حاملي التذاكر الموسمية الأصغر سنًا والأكثر تنوعًا.	- زيادة تسجيل عضويتنا "30 دولارًا تحت 30" بنسبة 100٪ - يذكر مركز الثقافة والفنون على حسابات 5 مؤثرين محليين على Instagram - احصل على معدل استجابة بنسبة 25٪ من حملة البريد المباشر إلى الرموز البريدية المتنوعة - اجذب 75 من غير الأعضاء شهريًا لإجراء محادثات مباشرة مع الفنانين	- تنظيم عروض فنية يخرجها الشباب. - الدعاية بشكل مكثف على منتديات الشباب . - تعيين عدد 3 من الشباب بأجر رمزي للقيام بمهام التسويق.

خـــاتمة

لن يكون الطريق واضحاً، إن لم يكن هناك هدف واحد يجمعنا.

الأهداف والنتائج الرئيسية هي التي تجمع فرق العمل من أخصائيّ المكتبات، والمتاحف، ومراكز الفنون والثقافة حول هدف مشترك ينبغي العمل عليه بقياس نتائج محددة يمكن الوصول إليها من خلال مبادرات متنوعة؛ تمكننا من النظر نحو المستقبل بينما نؤدي عملنا وواجبنا، في حين أن مؤشرات الأداء توضح تقييماً للأداء السابق من أجل وضع خطط جديدة للتحسين المستمر.

تتعدد طرق تقييم المكتبات وقياس الأداء لما لها من أهمية تتحقق بها المكتبة من الجودة وتقيس أدائها مع نفسها في فترات مختلفة أو مع غيرها من المكتبات إذا كانت من نفس النوع والخصائص أو مع المكتبات الأخرى على المستوى الدولي بمقارنة أدائها مع أفضل الممارسات الدولية لكل مؤشر.

وتختلف طرق تقييم المكتبة، سواء بالإحصائيات التي تشمل قياس مدخلات ومخرجات المكتبة كمياً، أو مؤشرات الأداء التي تشمل **قياس الفعّالية والكفاءة** من ناحية التكلفة كمياً ونوعيًا، أو **قياس رضا المستفيدين** ويشمل قياس الجودة المتحققة من خلال انطباع المستفيدين من خدمات المكتبة نوعيًا، وآخر هذه الطرق **التأثير النوعي** وهو تقييم يحاول أن يظهر الفوائد، والقيمة المتحققة للمستفيدين الأفراد والمجتمع كمياً ونوعياً.

ويأمل فريق العمل أن يكون كتاب الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء الرئيسية خطوة هامة على الطريق الصحيح لتحفيز فرق العمل في المكتبات والمتاحف ومراكز الفنون والثقافة مكتباتنا للقيام بدورها على الوجه الأكمل لخدمة مجتمعاتنا.

إن مقارنة المكتبات أو المتاحف، أو مراكز الفنون والثقافة المتشابهة في النوع، **وفي الخصائص** (من حيث المساحة وحجم المجموعات والمستفيدين) في أوجه أنشطتها المختلفة



لـذو قيمـة عاليـة في تحديـد قيمتهـا وتصـنيفها على مسـتوى جـودة أدائها وتفاعلهـا مـع مجتمـع المستفيدين،

نأمل أن تتبع هذه الخطوة الأولى خطوات أخرى نحو تبني مؤسساتنا الثقافية على اختلاف أنواعها لنموذج محدد من الأهداف والنتائج الرئيسية ومؤشرات قياس الأداء لكل نـوع من انواعها، تأخذ بيدها نحو توكيد الجودة وأداء خدماتها بصورة أفضل، حيث أن المؤسسات الثقافيـة لا تقل أهمية عن أكبر الشركات والمصانع المنتجة لأنها تهتم في المقام الأول ببناء الإنسان، كما يجب على المجتمع العربي أن يقرأ ويتعلم ويتدبر فنحن أمة أمرت بالقراءة وأعلت من شأن العلم والتدبر من خلال رسولها الذي نزل عليه قرآن ربنا (إقرأ)

فريق العمل

الملاحق

1. مؤشرات الأداء في هيكل بطاقة الأداء المتوازن.
2. قائمة مقترحة بالأهداف والنتائج الرئيسية للمكتبات الوطنية
3. قائمة بالحدين الأدنى والأقصى لمؤشرات أداء المكتبات الأكاديمية، العامة، المدرسية.
4. قائمة مقترحة بالأهداف والنتائج الرئيسية للمكتبات الأكاديمية، العامة، المدرسية.
5. بيانات التكلفة والاستخدام للكتب الإلكترونية لمكتبة UIUC.
6. مؤشرات الأداء الرئيسية للمكتبات المدرسية.
7. قائمة بالمؤشرات الرئيسية للمتاحف.
8. نماذج عملية

جداول وملاحق المكتبات الوطنية

ملحق (1) مؤشرات الأداء في هيكل بطاقة الأداء المتوازن

م	المؤشر	الحد الأدنى	الحد الأقصى
.1	نسبة المطبوعات الوطنية التي حصلت عليها المكتبة الوطنية	%70	%95
.2	النسبة المئوية لعناوين منشورات الطابع الوطني المطلوبة في المجموعات/ المقتنيات	%70	%90
.3	تغطية المنشورات ذات الطابع الوطني في التسجيلات/ المدخلات الجديدة للببليوجرافيا الوطنية	%75	%90
	– الكتب (متضمنة الكتب الإلكترونية)	%85	%95
	– النوت الموسيقية (متضمنة الإلكترونية)	%85	%95
	– الخرائط (متضمنة الإلكترونية)	%80	%90
	– التسجيلات السمعية والبصرية (متضمنة الإلكترونية)	%50	%60
.4	عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعة	8.5	10.5
.5	النسبة المئوية للوثائق التي تم رقمنتها لكل مجموعة خاصة	%6	%32
.6	دقة الترفيف	%84	%99
.7	الوصول المباشر من الصفحة الرئيسية (درجة)	7	7.5
.8	النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب	%90	%98
.9	النسبة المئوية للمجموعات في حالة مستقرة	%87	%100
.10	النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى معالجة حفظ/ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة	%54	%85
.11	النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة المناسبة	%70	%100
.12	استخدام المطبوعات الأجنبية التي الحصول عليها خلال الثلاث سنوات الأخيرة	%30	%50
.13	عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها لكل وثيقة مُرقمنة		
.14	النسبة المئوية للوصول إلى الفهرس عبر الخط المباشر/الإنترنت باستخدام الأجهزة المحمولة	%2	%5
.15	عدد الحاضرين لكل حدث	60	200
	مكتبة النمسا الوطنية عام 2015: عدد الحضور 380 فرد لكل حدث/فعالية/معرض		




	المكتبة الوطنية بألمانيا عام 2015: عدد الحضور 63 فرد لكل حدث/فعالية/معرض		
	المكتبة الوطنية السويسرية عام 2015: عدد الحضور 138 فرد لكل حدث/فعالية/معرض		
	المكتبة الوطنية الإسبانية عام 2015: عدد الحضور 63 فرد لكل حدث/فعالية/معرض		
.16	معدل إشغال أماكن المستخدمين	%23	%85
.17	رضا المستخدم	%80	%97
.18	الرغبة في العودة	%60	%88
.19	متوسط الوقت لمعالجة الوثائق (يوم)	13	52
.20	سرعة التعاملات المرجعية (يوم)	3	10
	الأسئلة المرجعية عن طريق البريد، الفاكس، ...	7	10
	الأسئلة المرجعية بالبريد الإلكتروني، أو عبر وسائل التواصل بالإنترنت	1	4
.21	سرعة الإعارة بين المكتبات (ساعة)	2 ساعة	4 يوم
.22	متوسط وقت استرجاع الوثائق من الأرفف المغلقة (دقيقة)	45 ق	180 ق
	–تسليم 90% من المجموعات المطلوبة مناطق التخزين بالموقع (دقيقة)	30 ق	70 ق
	–تسليم 90% من المجموعات المطلوبة من مناطق التخزين خارج الموقع (دقيقة)	120 ق	180 ق
.23	معدل الرد بالإجابات الصحيحة	69.1%	93.3%
.24	إنتاجية الموظف في معالجة الوثائق (يومياً)	20	25
.25	إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل (يومياً)	120	160
.26	تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس (دولار)	1.50	2.00
.27	تكاليف الموظفين لكل إعارة (دولار)	0.05	0.5
.28	عدد المنشورات البحثية لكل موظف مهني	1	2
.29	عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف	9 س	40 س
.30	النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الموظفون في التدريب	%1	%2
.31	النسبة المئوية للموظفين المشاركين في الشراكات والمشروعات التعاونية	%3	%15
.32	نسبة الوقت الذي يقضيه الموظفون في الخدمات التعليمية		
.33	النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة من منحة خاصة أو الدخل المُتولد (المتحقق)	%4.5	%12.5
.34	عدد المنشورات في وسائل الإعلام لكل حدث	1	1+

الأهداف والنتائج الرئيسية OKR

"المكتبات الوطنية"

ملحق (2): قائمة مقترحة بالأهداف والنتائج الرئيسية للمكتبات الوطنية

م	OKRs "الأهداف الرئيسية"	مؤشر الأداء	KRs "النتائج الرئيسية"
1.	الإتاحة لمقومات المكتبة من أوعية ومصادر معلومات وعقول في العالم المادي والافتراضي.	نسبة المطبوعات الوطنية التي حصلت عليها المكتبة الوطنية	زيادة نسبة المطبوعات الوطنية التي حصلت عليها المكتبة الوطنية بمقدار 10%.
2.		النسبة المئوية لعناوين منشورات الطابع الوطني المطلوبة في المجموعات/ المقتنيات	تلبية احتياجات المستفيدين لعناوين المنشورات ذات الطابع الوطني المطلوبة في المجموعات/ المقتنيات بنسبة 5%.
3.		تغطية المنشورات ذات الطابع الوطني في التسجيلات/ المدخلات الجديدة للببليوجرافيا الوطنية	الزيادة في تغطية المنشورات ذات الطابع الوطني في التسجيلات/ المدخلات الجديدة للببليوجرافيا الوطنية بنسبة 5%.
4.		النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب	زيادة النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب بنسبة 5%.
5.		عدد المنشورات في وسائل الإعلام لكل حدث	زيادة عدد المنشورات في وسائل الإعلام لكل حدث بنسبة 10%
6.	الحفاظ على جميع مقتنيات المكتبة في بيئة مناسبة ومستدامة للأجيال القادمة.	النسبة المئوية للمجموعات في حالة مستقرة	زيادة النسبة المئوية للمجموعات النادرة في حالة مستقرة بمقدار 1.2%.
7.		النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج إلى معالجة حفظ/ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة	زيادة النسبة المئوية للمجموعات النادرة التي تحتاج إلى معالجة حفظ/ترميم التي تلقت مثل تلك المعالجة بمقدار 1%.
8.		النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة المناسبة	زيادة نسبة المساحة التخزينية ذات البيئة المناسبة بمقدار 3%.
9.	الاستخدام لمقومات المكتبة من أوعية ومصادر معلومات	دقة الترفيف	تحقيق معدل دقة ترفيف 95%.
10.		الوصول المباشر من الصفحة الرئيسية (درجة)	تيسير درجة الوصول إلى مقتنيات المكتبة بشكل مباشر من الصفحة



	وعقول في العالم المادي والافتراضي.		الرئيسية بنسبة 90%.
.11		استخدام المطبوعات الأجنبية التي الحصول عليها خلال الثلاث سنوات الأخيرة	زيادة معدل استخدام المطبوعات الأجنبية التي الحصول عليها خلال الثلاث سنوات الأخيرة بنسبة 5%.
.12		عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها لكل وثيقة مُرقمنة	زيادة عدد وحدات المحتوى التي تم الوصول إليها لكل وثيقة مُرقمنة بنسبة 5%
.13	بيئة مبدعة ومحفزة للمستفيدين بالمكتبة.	عدد الحاضرين لكل حدث	زيادة نسبة حضور المستفيدين لأحداث المكتبة لكل فرد بمقدار 4 مستفيد.
.14		معدل إشغال أماكن المستخدمين	تقليص معدل إشغال أماكن المستخدم بمقدار 2%.
.15		رضا المستخدم	الوصول إلى معدل رضا المستفيدين مقداره 85% فأكثر.
.16		الرغبة في العودة	زيادة معدلات رغبة المستفيدين في العودة للمكتبة بمقدار 1.5%.
.17	بيئة مبدعة ومحفزة لموظفي المكتبة.	متوسط الوقت لمعالجة الوثائق (يوم)	تقليل متوسط الوقت المستغرق لمعالجة الوعاء بمقدار 8 ساعات.
.18		سرعة التعاملات المرجعية (يوم)	تخفيض زمن التعاملات المرجعية بمقدار 2 دقيقة.
.19		سرعة الإعارة بين المكتبات (ساعة)	تخفيض الوقت المستغرق في عملية سرعة الإعارة بين المكتبات بمقدار 6 ساعات.
.20		متوسط وقت استرجاع الوثائق من الأرفف المغلقة (دقيقة)	تخفيض متوسط الزمن لاسترجاع الوعاء من رفوف مغلقة بمقدار 5 دقائق.
.21		معدل الرد بالإجابات الصحيحة	زيادة معدل ملء الإجابات الصحيحة بمقدار 1%.
.22		إنتاجية الموظف في معالجة الوثائق (يومياً)	زيادة نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية بمقدار 5%.



.23		**إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل (يومياً)**	زيادة إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل بمقدار 5%.
.24		**عدد المنشورات البحثية لكل موظف مهني**	إعداد عدد 2 من البحوث المنشورة لكل عضو مهني عامل.
.25	**الاقتصاد والاستثمار في المال.**	**تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس (دولار)**	تخفيض تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس بمقدار 3%.
.26		**تكاليف الموظفين لكل إعارة** (دولار)	تخفيض تكاليف الموظفين لكل عملية إعارة بمقدار 5%.
.27		**النسبة المئوية للموظفين المشاركين في الشراكات والمشروعات التعاونية**	زيادة نسبة الموظفين المشاركين في مشروعات الشراكات التعاونية بمقدار 1 موظف.
.28		**النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة من منحة خاصة أو الدخل المُتولد (المتحقق)**	زيادة النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة بمنحة خاصة أو الدخل المُتولد (المتحقق) بمقدار 5%.
.29	**الاقتصاد والاستثمار في الوقت.**	**النسبة المئوية للوصول إلى الفهرس عبر الخط المباشر/الإنترنت باستخدام الأجهزة المحمولة**	
.30		**عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف**	زيادة عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف بمقدار 45 ساعة.
.31		**النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الموظفون في التدريب**	زيادة النسبة المئوية للساعات المستغرقة في تدريب الموظفين بمقدار 3%.
.32		نسبة الوقت الذي يقضيه الموظفون في الخدمات التعليمية	**زيادة نسبة الوقت الذي يقضيه الموظفون في الخدمات التعليمية بمقدار 5%.**
.33	**التحول الرقمي: توجه للمستقبل.**	**عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعة**	زيادة عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 وثيقة ضمن مجموعات المكتبة بمقدار 500 وثيقة.
.34		**النسبة المئوية للوثائق التي تم رقمنتها لكل مجموعة خاصة**	زيادة الوثائق التي تم رقمنتها لكل مجموعة خاصة بنسبة 5%.



ملحق (3): قائمة بالحدين الأدنى والأقصى لمؤشرات أداء المكتبات الأكاديمية، العامة، المدرسية

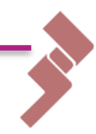
م	مؤشر الأداء	الحد الأدنى	الحد الأقصى
1	إتاحة العناوين المطلوبة Required Availability	65%	92%
2	النسبة المئوية للعناوين المطلوبة ضمن مجموعات المكتبة. Percentage of Required Titles in the Collection	69.1%	93.3%
3	النسبة المئوية للوصول المرفوض Percentage of Rejected Accesses	0%	5%
4	عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في مجموعات المكتبة Number of Documents Digitized per 1000 Documents in the Collection	8.5	10.5
5	النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة الأم في المستودع الرقمي للمؤسسة (نسبة إصدارات المؤسسة في المستودع الخاص بها) Percentage of the Owner Institution's Academic Publications in the Institutional Repositor	69.1%	93.3%
6	دقة الترفيف Shelving Accuracy	93.3%	99.4%
7	متوسط الزمن لاسترجاع الوعاء من رفوف مغلقة Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks	45ق	180ق
	تسليم 90% من المجموعات المطلوبة مناطق التخزين بالموقع (دقيقة)	30ق	70ق
	تسليم 90% من المجموعات المطلوبة من مناطق التخزين خارج الموقع (دقيقة)	120ق	180ق
8	سرعة الإعارة بين المكتبات Speed of Interlibrary Lending	2 ساعة	4 يوم
9	النسبة المئوية لعمليات الإعارة الناجحة بين المكتبات Percentage of Successful Interlibrary Loans	69.1%	93.3%
10	سرعة التعاملات المرجعية (يوم) Speed of Reference Transactions	3	10
	الأسئلة المرجعية عن طريق البريد، الفاكس، ...	7	10
	الأسئلة المرجعية بالبريد الإلكتروني، أوعبروسائل التواصل بالإنترنت	1	4
11	النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إلها عبرفهارس الويب Percentage of Rare Materials Accessible via Web Catalogues	69.1%	93.3%
12	النسبة المئوية للمجموعات النادرة في حالة مستقرة Percentage of the Rare Collection in Stable Condition	69.1%	99.4%



13	النسبة المئوية للمجموعات النادرة التي تحتاج الى معالجة حفظ/ترميم التي تلقت مثل تلك المعالجة. **Percentage of Rare Materials Needing Conservation/Restoration Treatment that Received Such Treatment**	69.1%	93.3%
14	نسبة الخدمات المقدمة على مدار الساعة 7/24 **Percentage of the provided services 24/7**		
15	المساحة المخصصة لكل 1000 فرد (م^2) **User Area per Capita**	5.9	121.7
عامة	المجتمع المستهدف أقل من 15000 فرد	20.3	121.7
	المجتمع المستهدف 15000-30000 فرد	7.9	85.3
	المجتمع المستهدف 30000-50000 فرد	6.9	58.4
	المجتمع المستهدف 50000-100000 فرد	9.2	44.6
	المجتمع المستهدف أكثر من 100000فرد	5.9	52.3
أكاديمية	المكتبات ذات المستوى الواحد One-tire library system	286.7	2490.6
	المكتبات ذات المستويين Two-tire library system	83.8	807.5
16	أماكن المستفيد لكل فرد. (مقعد) **User Places per Capita**	0.1	0.2
17	ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب **Hours Open Compared to Demand**	%75	%90
18	النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة المناسبة. **Percentage of Storage Space which has an Appropriate Environment**	69.1%	93.3%
19	عدد الموظفين لكل فرد **Staff per Capita**	0.14	0.4
عامة	المجتمع المستهدف أقل من 15000 فرد	0.14	0.43
	المجتمع المستهدف 15000-30000 فرد	0.09	0.47
	المجتمع المستهدف 30000-50000 فرد	0.09	0.38
	المجتمع المستهدف 50000-100000 فرد	0.1	0.5
	المجتمع المستهدف أكثر من 100000فرد	0.1	0.4
20	النسبة المئوية لعدد الموظفين الذين يقدمون الأحداث/الأنشطة لإجمالي مقدمي الأنشطة. **Percentage of library staff providing events/activities to all trainers.**	69.1%	93.3%
21	معدل دوران المجموعات **Collection Turnover**	2.1	9.2



عامة، أكاديمية	المجتمع المستهدف أقل من 15000 فرد	2.1	7.4
	المجتمع المستهدف 15000-30000 فرد	1.2	7.8
	المجتمع المستهدف 30000-50000 فرد	1.8	9.2
	المجتمع المستهدف 50000-100000 فرد	2.2	6.5
	المجتمع المستهدف أكثر من 100000فرد	2.6	7.1
22	الإعارات لكل نسمة **Loans per Capita**	0.9	20
عامة	المجتمع المستهدف أقل من 15000 فرد	4.8	14.9
	المجتمع المستهدف 15000-30000 فرد	0.9	20
	المجتمع المستهدف 30000-50000 فرد	1.6	16
	المجتمع المستهدف 50000-100000 فرد	2.5	12.5
	المجتمع المستهدف أكثر من 100000فرد	1.4	13.4
23	النسبة المئوية للمواد غير المستخدمة **Percentage of Stock not Used**	3%	33%
24	عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد **Number of Content Units Downloaded per Capita**	32.2	64.48
25	عدد مرات التحميل للوثائق التي تم رقمنتها. **Number of Downloads per Document Digitized**		
26	نسبة الأحداث/الأنشطة المتعلقة بمجموعات المكتبة مقابل إجمالي عدد الأنشطة. **Percentage of events/activities related to library's collection**	30.9%	69.1%
27	معدل دوران مواد التزويد التي مرعلى وجودها في المكتبة أكثر من عام و أقل من عامين **Turnover of items that have been acquired during a year to less than two years.**	4.0	9.2
28	النسبة المئوية للإعارات للمواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي الإعارات **Percentage of circulations of the digital items.**	15%	30.9%
29	زيارات المكتبة لكل فرد **Library Visits per Capita**		
30	النسبة المئوية للمستفيدين من خارج المكتبة **Percentage of External Users**	15%	30.9%
31	النسبة المئوية لإجمالي إعارات المكتبة لمستخدمين خارجيين **Percentage of the Total Library Lending to External Users**	30%	60%



200:1	500:1	عدد الأحداث / الأنشطة / البرامج مقابل المجتمع المستهدف. The number of events, activities, or programs to the target audiences.	32
30.9%	20%	حضور المستفيدين لأحداث المكتبة لكل فرد User Attendances at Library Events per Capita	33
0.27	0.21	عدد حضور المستخدمين في الدروس التدريبية لكل فرد Number of User Attendances at Training Lessons per Capita	34
93.3%	69.1%	معدل إشغال أماكن المستخدم User Places Occupancy Rate	35
93.3%	30.9%	النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين تم الوصول إليهم Percentage of the Target Population Reached	36
95%	78%	رضا المستفيدين User Satisfaction	37
69.1%	30.9%	الرغبة في العودة. Willingness to Return	38
$40.00	$32.60	التكلفة لكل استخدام لمجموعات المكتبة Cost per Collection Use	39
$15.00	$10.03	تكلفة التزويد لكل عملية استخدام لمجموعات المكتبة Acquisition Cost per Collection Use	40
		التكلفة لكل عملية تحميل Cost per Download	041
		مقارنة متوسط سعر المواد مقابل معدل الدوران Comparing the average of the item price to items' turnover rate.	42
1:50	1:15	نسبة القيمة المالية لخدمات الإعارة مقابل القيمة المالية لعضوية المكتبة The ratio of the financial value of the circulation service to the membership costs.	43
		الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء Median Time of Document Acquisition	44
52	13	الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء (يوم) Median Time of Document Processing	45
69.1%	30.9%	نسبة الموظفين/العاملين في الخدمة إلى إجمالي العاملين User Services Staff as a Percentage of Total Staff	46
93.3%	69.1%	معدل ملء الإجابات الصحيحة Correct Answer Fill Rate	47
		معدل الإنفاق على التزويد مقابل تكلفة العاملين Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs	48
25	20	نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية. (يومياً) Employee Productivity in Media Processing	49
160	120	إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل (يومياً) Employee Productivity in Lending and Delivery Services	50

$2.00	$1.50	تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس Staff Costs per Title Catalogued	51
		التكلفة لكل مستفيد Cost per User	52
$25.00	$21.00	تكلفة كل زيارة إلى المكتبة Cost per Library Visit	53
30.9%	20%	النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection	54
30.9%	20%	النسبة المئوية للمواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي المواد التقليدية Percentage of the digital items to the printed items.	55
30.9%	20%	نسبة موظفي المكتبة الذين يقدمون خدمات إلكترونية Percentage of Library Staff Providing Electronic Services	56
50	35	عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف Number of Attendance Hours at Formal Training Lessons per Staff Member	57
7%	2%	النسبة المئوية للساعات المستغرقة في تدريب الموظفين Percentage of Staff Time Spent in Training	58
30.9%	20%	نسبة الموظفين المشاركين في مشروعات الشراكات التعاونية Percentage of Staff in Cooperative Partnerships and Projects	59
10%	5%	نسبة الأحداث الجديدة و/أو الأنشطة المبتكرة التي يقدمها موظفو المكتبة Percentage of the innovative events/activities provided by library staff.	60
2	1	عدد البحوث المنشورة لكل عضو مهني عامل Number of research publications per professional staff member	61
69.1%	30.9%	النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة بمنحة خاصة أو الدخل المُتولد (المتحقق) Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated	62
15%	10%	نسبة الموارد المالية المؤسسية المخصصة للمكتبة Percentage of Institutional Means Allocated to the Library	63
93.3%	69.1%	النسبة المئوية للمستفيدين النشطين إلكترونيًا إلى إجمالي المستفيدين النشطين Percentage of the digital active users to the overall number of active users.	64



الأهداف والنتائج الرئيسية OKR

"المكتبات الأكاديمية، العامة، المدرسية"

ملحق (4): قائمة مقترحة بالأهداف والنتائج الرئيسية للمكتبات الأكاديمية، العامة، المدرسية

م	OKRs "الأهداف الرئيسية"	مؤشر الأداء	KRs "النتائج الرئيسية"
.1	الإتاحة لمقومات المكتبة من أوعية ومصادر معلومات وعقول في العالم المادي والافتراضي.	إتاحة العناوين المطلوبة Required Titles Availability	زيادة نسبة إتاحة العناوين المطلوبة بمقدار 5%.
.2		النسبة المئوية للعناوين المطلوبة ضمن مجموعات المكتبة. Percentage of Required Titles in the Collection	زيادة نسبة العناوين المطلوبة ضمن مجموعات المكتبة بمقدار 7%.
.3		النسبة المئوية للوصول المرفوض Percentage of Rejected Accesses	تقليص نسبة الوصول المرفوض بمقدار 3%.
.4		عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في مجموعات المكتبة Number of Documents Digitized per 1000 Documents in the Collection	زيادة عدد الوثائق المرقمنة لكل 1000 وثيقة ضمن مجموعات المكتبة بمقدار 500 وثيقة.
.5		النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمؤسسة الأم في المستودع الرقمي للمؤسسة (نسبة إصدارات المؤسسة في المستودع الخاص بها) Percentage of the Owner Institution's Academic Publications in the . RepositoryInstitutional	زيادة نسبة المنشورات الأكاديمية للمؤسسة الأم في المستودع الرقمي الخاص بها بمقدار 3%.
.6		النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب Percentage of Rare Materials Accessible via Web Catalogues	زيادة نسبة المواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر فهارس الويب بمقدار 6%.
.7	الحفاظ على جميع مقتنيات المكتبة في بيئة مناسبة ومستدامة للأجيال القادمة.	النسبة المئوية لمساحة التخزين ذات البيئة المناسبة. Percentage of Storage Space which has an Appropriate Environment	زيادة نسبة المساحة التخزينية ذات البيئة المناسبة بمقدار 3%.
.8		النسبة المئوية للمجموعات النادرة التي تحتاج الى معالجة حفظ/ترميم التي تلقت مثل تلك	زيادة النسبة المئوية للمجموعات النادرة التي تحتاج



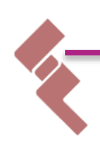


		المعالجة. Percentage of Rare Materials Needing Conservation/Restoration Treatment that Received Such Treatment	إلى معالجة حفظ/ترميم التي تلقت مثل تلك المعالجة بمقدار 1%.
9.		النسبة المئوية للمجموعات النادرة في حالة مستقرة Percentage of the Rare Collection in Stable Condition	زيادة النسبة المئوية للمجموعات النادرة في حالة مستقرة بمقدار 1.2%.
10.	الاستخدام لمقومات المكتبة من أوعية ومصادر معلومات وعقول في العالم المادي والافتراضي.	معدل دوران المجموعات Collection Turnover	زيادة معدل دوران المجموعات بالمكتبة بمقدار 1.
11.		الإعارات لكل نسمة Loans per Capita	زيادة عدد الإعارات لكل فرد بمقدار 2.
12.		النسبة المئوية للمواد غير المستخدمة Percentage of Stock not Used	تقليص النسبة المئوية للمواد غير المستخدمة بمقدار 1%.
13.		عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد Number of Content Units Downloaded per Capita	زيادة عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد بمقدار 6.
14.		عدد مرات التحميل للوثائق التي تم رقمنتها. Number of Downloads per Document Digitized	زيادة عدد مرات التحميل للمواد التي تم رقمنتها بمقدار 2%.
15.		النسبة المئوية لعمليات الإعارة الناجحة بين المكتبات Percentage of Successful Interlibrary Loans	زيادة النسبة المئوية لعمليات الإعارة الناجحة بين المكتبات بمقدار 1.5%.
16.		معدل دوران مواد التزويد التي مر على وجودها في المكتبة أكثر من عام و أقل من عامين Turnover of items that have been acquired during a year to less than two years.	زيادة معدل دوران مواد التزويد التي مر على وجودها في المكتبة أكثر من عام وأقل من عامين بمقدار 2 عملية إعارة.
17.		النسبة المئوية لإجمالي إعارات المكتبة لمستخدمين خارجيين Percentage of the Total Library Lending to External Users	زيادة النسبة المئوية لإجمالي إعارات المكتبة لمستخدمين خارجيين بمقدار 1%.
18.	بيئة مبدعة ومحفزة للمستفيدين بالمكتبة.	زيارات المكتبة لكل فرد Library Visits per Capita	زيادة معدل زيارات المكتبة لكل فرد بمقدار 2 زيارة.
19.		عدد الموظفين لكل فرد Staff per Capita	زيادة معدل الموظفين لكل فرد بمقدار 1 موظف.



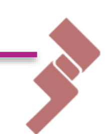


م	الهدف	المؤشر	المستهدف
.20		المساحة المخصصة لكل فرد User Area per Capita	زيادة المساحة المخصصة لكل فرد بمقدار 1%.
.21		أماكن المستفيد لكل فرد User Places per Capita	زيادة النسبة المئوية لأماكن المستفيدين لكل فرد بمقدار 1%.
.22		رضا المستفيدين User Satisfaction	الوصول إلى معدل رضا المستفيدين مقداره 85% فأكثر.
.23		الرغبة في العودة. Willingness to Return	زيادة معدلات رغبة المستفيدين في العودة للمكتبة بمقدار 1.5%.
.24		النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين تم الوصول إليهم Percentage of the Target Population Reached	زيادة النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين تم الوصول إليهم بمقدار 3%.
.25		النسبة المئوية للمستفيدين من خارج المكتبة Percentage of External Users	زيادة النسبة المئوية للمستفيدين من خارج المكتبة بمقدار 1%.
.26		معدل إشغال أماكن المستخدم User Places Occupancy Rate	تقليص معدل إشغال أماكن المستخدم بمقدار 2%.
.27		عدد حضور المستخدمين في الدروس التدريبية لكل فرد Number of User Attendances at Training Lessons per Capita	زيادة عدد حضور المستخدمين في الدروس التدريبية لكل فرد بمقدار 3 مستفيدين.
.28	بيئة مبدعة ومحفزة لموظفي المكتبة.	نسبة الموظفين/العاملين في الخدمة إلى إجمالي العاملين User Services Staff as a Percentage of Total Staff	زيادة نسبة الموظفين/العاملين في الخدمة إلى إجمالي العاملين بمقدار 2 موظف.
.29		عدد الأحداث / الأنشطة / البرامج مقابل المجتمع المستهدف. The number of events, activities, or programs to the target audiences.	زيادة نسبية في عدد الأحداث / الأنشطة / البرامج مقابل المجتمع المستهدف.
.30		النسبة المئوية لعدد الموظفين الذين يقدمون الأحداث/الأنشطة لإجمالي مقدمي الأنشطة. Percentage of library staff providing events/activities to all trainers.	زيادة النسبة المئوية لعدد الموظفين الذين يقدمون الأحداث/الأنشطة لإجمالي مقدمي الأنشطة بمقدار 10%.
.31		نسبة الأحداث/الأنشطة المتعلقة بمجموعات المكتبة مقابل إجمالي عدد الأنشطة.	زيادة نسبية في عدد الأحداث/الأنشطة المتعلقة





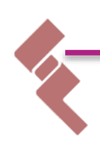
		Percentage of events/activities related to library's collection	بمجموعات المكتبة مقابل إجمالي عدد الأنشطة.
.32		نسبة الأحداث الجديدة و/أو الأنشطة المبتكرة التي يقدمها موظفو المكتبة Percentage of the innovative events/activities provided by library staff.	زيادة نسبة الأحداث الجديدة و/أو الأنشطة المبتكرة التي يقدمها موظفو المكتبة بمقدار %3.
.33		عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف Number of Attendance Hours at Formal Training Lessons per Staff Member	زيادة عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف بمقدار 45 ساعة.
.34		النسبة المئوية للساعات المستغرقة في تدريب الموظفين Percentage of Staff Time Spent in Training	زيادة النسبة المئوية للساعات المستغرقة في تدريب الموظفين بمقدار %3.
.35		نسبة الموظفين المشاركين في مشروعات الشراكات التعاونية Percentage of Staff in Cooperative Partnerships and Projects	زيادة نسبة الموظفين المشاركين في مشروعات الشراكات التعاونية بمقدار 1 موظف.
.36		نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية. Employee Productivity in Media Processing	زيادة نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية بمقدار %5.
.37		إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل Employee Productivity in Lending and Delivery Services	زيادة إنتاجية الموظفين في خدمات الإعارة والتوصيل بمقدار %5.
.38		حضور المستفيدين لأحداث المكتبة لكل فرد User Attendances at Library Events per Capita	زيادة نسبة حضور المستفيدين لأحداث المكتبة لكل فرد بمقدار 4 مستفيد.
.39		معدل ملء الإجابات الصحيحة Correct Answer Fill Rate	زيادة معدل ملء الإجابات الصحيحة بمقدار %1.
.40		عدد البحوث المنشورة لكل عضو مهني عامل Number of research publications per professional staff member	إعداد عدد 2 من البحوث المنشورة لكل عضو مهني عامل.
.41	الاقتصاد والاستثمار في المال.	التكلفة لكل استخدام لمجموعات المكتبة Cost per Collection Use	تقليل تكلفة كل عملية استخدام لمجموعات المكتبة بمقدار %2.
.42		تكلفة كل زيارة إلى المكتبة Cost per Library Visit	تقليل تكلفة كل زيارة إلى المكتبة بمقدار %1.5.







.43		التكلفة لكل مستفيد Cost per User	تقليل تكلفة كل مستفيد بمقدار 1.5%.
.44		تكلفة التزويد لكل عملية استخدام لمجموعات المكتبة Acquisition Cost per Collection Use	تقليل تكلفة التزويد لكل عملية استخدام لمجموعات المكتبة بمقدار 1%.
.45		التكلفة لكل عملية تحميل Cost per Download	تقليل تكلفة كل عملية تحميل بمقدار 1%.
.46		مقارنة متوسط سعر المواد مقابل معدل الدوران Comparing the average of the item price to items' turnover rate.	تقليل متوسط سعر المواد مقابل معدل الدوران بمقدار 2%.
.47		نسبة القيمة المالية لخدمات الإعارة مقابل القيمة المالية لعضوية المكتبة The ratio of the financial value of the circulation service to the membership costs.	تقليل نسبة القيمة المالية لخدمات الإعارة مقابل القيمة المالية لعضوية المكتبة بمقدار 2%.
.48		معدل الإنفاق على التزويد مقابل تكلفة العاملين Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs	زيادة معدل الإنفاق على التزويد مقابل تكلفة العاملين بمقدار 1.5%
.49		تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس Staff Costs per Title Catalogued	تخفيض تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس بمقدار 3%.
.50		نسبة الموارد المالية المؤسسية المخصصة للمكتبة Percentage of Institutional Means Allocated to the Library	زيادة نسبة الموارد المالية المؤسسية المخصصة للمكتبة بمقدار 5%.
.51		النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة بمنحة خاصة أو الدخل المُتولد (المتحقق) Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated	زيادة النسبة المئوية للموارد المالية للمكتبة المتلقاة بمنحة خاصة أو الدخل المُتولد (المتحقق) بمقدار 5%.
.52	الاقتصاد والاستثمار في الوقت.	الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء Median Time of Document Acquisition	تقليل الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء بمقدار 18 ساعة.
.53		الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء Median Time of Document Processing	تقليل الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء بمقدار 8 ساعات.
.54		دقة الترفيف Shelving Accuracy	تحقيق معدل دقة ترفيف 95%.
.55		متوسط الزمن لاسترجاع الوعاء من رفوف مغلقة	تخفيض متوسط الزمن لاسترجاع الوعاء من رفوف





		Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks	مغلقة بمقدار 5 دقائق.
.56		سرعة الإعارة بين المكتبات Speed of Interlibrary Lending	تخفيض الوقت المستغرق في عملية سرعة الإعارة بين المكتبات بمقدار 6 ساعات.
.57		سرعة التعاملات المرجعية Speed of Reference Transactions	تخفيض زمن التعاملات المرجعية بمقدار 2 دقيقة.
.58		ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب Hours Open Compared to Demand	زيادة عدد ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب بمقدار 3%.
.59		نسبة الخدمات المقدمة على مدار الساعة 7/24 Percentage of the provided services 24/7	زيادة عدد الخدمات المقدمة على مدار اليوم (24/7) بمقدار عدد 1 خدمة.
.60	التحول الرقمي: توجه للمستقبل.	النسبة المئوية للمواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي المواد التقليدية Percentage of the digital items to the printed items.	زيادة النسبة المئوية للمواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي المواد التقليدية بمقدار 5%.
.61		نسبة موظفي المكتبة الذين يقدمون خدمات إلكترونية Percentage of Library Staff Providing Electronic Services	زيادة عدد موظفي المكتبة المسؤولون عن تقديم الخدمات الإلكترونية بمقدار 1 موظف.
.62		النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection	زيادة النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية بمقدار 10%.
.63		النسبة المئوية للإعارات للمواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي الإعارات Percentage of circulations of the digital items.	زيادة النسبة المئوية لإعارات المواد الإلكترونية/الرقمية إلى إجمالي الإعارات بمقدار 7%.
.64		النسبة المئوية للمستفيدين النشطين إلكترونيًا إلى إجمالي المستفيدين النشطين Percentage of the digital active users to the overall number of active users.	زيادة النسبة المئوية للمستفيدين النشطين إلكترونيًا إلى إجمالي المستفيدين النشطين بمقدار 5%.



ملحق (5): بيانات التكلفة والاستخدام للكتب الإلكترونية لمكتبة UIUC

Chemistry Librarian and Professor of Library Administration, University of Illinois at Urbana-Champaign Library, Urbana, IL USA

Fiscal Year	#Ebooks (cumulative)	Amount spent	#Ebooks added from previous year	Avg. $ per new Ebook	Total user	Cost per use
2007	292,002	$185,991				
2008	345,186	$224,047	27,531	$8.14	151,089	$1.48
2009	411,364	$204,678	66,178	$3.09	251,273	$0.81
2010	484,768	$383,167	73,404	$5.22	563,871	$0.68
2011	614,203	$732,725	129,435	$5.66	709,944	$1.05

ملحق (6): جدول مؤشرات الأداء الرئيسية للمكتبات المدرسية

خدمات المكتبات المدرسية

موارد المعلومات: الهدف: توفير وصول ملائم وفعال لمجتمع المدرسة إلى موارد المعلومات المطبوعة والإلكترونية عالية الجودة.	• إجمالي مقتنيات الكتب لكل عضو في مجتمع المدرسة • توفير موارد المعلومات الإلكترونية لكل عضو في مجتمع المدرس	●استهداف. 15:1 للمدرسة الابتدائية؛ 20:1 للمدرسة الثانوية في السنة. ●30:1 لمدرسة بها 1000 طالب و80 معلمًا في السنة.
هدف من خدمات المعلومات: الهدف: تقديم خدمات معلومات عالية الجودة تلبي احتياجات المناهج الدراسية وسياسة التعليم الوطنية.	• الإعارة لكل ساعة افتتاح (أثناء وبعد ساعة المدرسة). • استخدام موارد الكمبيوتر والموارد الإلكترونية	●30إعارة شهريا ●100% استخدام شهريا
بيئة التعلم: الهدف: توفير بيئات تعليمية تساهم في التعلم والتدريس الفعالين وتدعم توفير تعليم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	• صيانة وتحسين الصفحة الرئيسية للمكتبة / صفحة الويب • إنشاء بوابات الموضوع	●4 مرات في السنة ●4 مرات في السنة
الإدارة: الهدف تحقيق التميز في تقديم خدمات المكتبة من خلال تطبيق أفضل الممارسات الإدارية.	التطوير المهني للموظفين والتدريب والتعليم المستمر. • قياس البيانات الإحصائية المعيارية في مدارس أخرى ذات مساحة مماثلة.	●46 ساعة أو مرتين سنويا ●مرتين كل عام





ملحق "المتاحف": نماذج عملية

ملحق (7): قائمة بالمؤشرات الرئيسية للمتاحف

م	OKRs "الأهداف الرئيسية"	مؤشر الأداء	KRs "النتائج الرئيسية"
1.	الإتاحة لمقومات المكتبة من أوعية ومصادر معلومات وعقول في العالم المادي والافتراضي.	النسبة المئوية للكيانات المفهرسة	زيادة عدد الكيانات المفهرسة بنسبة 5%.
2.		النسبة المئوية للكيانات ذات التسجيلات المتاحة للبحث على الإنترنت.	زيادة عدد الكيانات ذات التسجيلات المتاحة للبحث على الإنترنت بنسبة 5%.
3.		النسبة المئوية لوصول المتحف إلى المدارس في المناطق المحيطة.	زيادة معدل وصول المتحف إلى المدارس في المناطق المحيطة بنسبة 10%.
4.		النسبة المئوية لزيادة زيارات تلاميذ المدارس.	زيادة عدد زيارات تلاميذ المدارس للمتحف بنسبة 10%.
5.	الحفاظ على جميع مقتنيات المكتبة في بيئة مناسبة ومستدامة للأجيال القادمة.	النسبة المئوية لمساحات التخزين ذات البيئة المناسبة	زيادة نسبة المساحة التخزينية ذات البيئة المناسبة بمقدار 3%.
6.		نسبة المقتنيات في حالة حفظ مناسب	زيادة النسبة المئوية للمجموعات في حالة حفظ مناسب (مستقرة) بمقدار 1.2%.
7.		نسبة المقتنيات التي بحاجة إلى معالجة حفظ/ترميم والتي تلقت مثل هذه المعالجة.	زيادة النسبة المئوية للمجموعات النادرة التي تحتاج إلى معالجة حفظ/ترميم التي تلقت مثل تلك المعالجة بمقدار 1%.
8.	الاستخدام لمقومات المكتبة من أوعية ومصادر معلومات وعقول في العالم المادي والافتراضي.	نسبة المعارض التي تعرض 30 كيان أو أكثر ولم تعرض من قبل أكثر من 33% من الكيانات معًا.	
9.		النسبة المئوية للمعارض المسافرة / المتنقلة.	زيادة عدد المعارض المسافرة / المتنقلة بنسبة 5%.
10.		التغيرات في المعارض الدائمة سنوياً.	
11.		عدد مرات الوصول عبر الإنترنت لكل كيان مرقمن	زيادة عدد مرات الوصول عبر الإنترنت لكل كيان مرقمن بنسبة 5%.
12.		النسبة المئوية للزيارات المتكررة.	زيادة عدد الزيارات المتكررة بنسبة 10%.
13.		النسبة المئوية للزيادة في الزيارات لأول مرة.	زيادة عدد الزيارات لأول مرة بنسبة 15%.





.14		النسبة المئوية للزيادة في الزيارات.	زيادة عدد الزيارات للمتحف بنسبة 10%.
.15	**بيئة مبدعة ومحفزة للمستفيدين بالمكتبة.**	النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الخاص بمعرفة المتحف	زيادة نسبة مجيبي الاستبيان بنسبة 5%.
.16		النسبة المئوية لمجيبي الاستبيان الذين يشعرون أنه من المهم أن يكون لدى المجتمع متحفهم الخاص.	زيادة نسبة مجيبي الاستبيان بنسبة 5%.
.17		النسبة المئوية للمشاركين في الاستبيان الذين زاروا المتحف في العام الماضي.	زيادة المشاركين في الرد على الاستبيان بنسبة 5%.
.18		النسبة المئوية لرضا الزائرين عن الأنشطة في المتحف.	الوصول إلى معدل رضا الزائرين مقداره 85% فأكثر.
.19		الرغبة في العودة.	زيادة معدلات رغبة المستفيدين في العودة للمتحف بمقدار 1.5%.
.20		النسبة المئوية للزائرين الذين يوصون بزيارة المتحف.	زيادة النسبة المئوية للزائرين الذين يوصون بزيارة المتحف بنسبة 15%.
.21		رضا الزائرين ذوي الهمم عن خيارات الوصول.	الوصول إلى معدل رضا الزائرين عن خيارات الوصول مقداره 85% فأكثر.
.22		رضا الحاضرين بالأحداث التعليمية.	الوصول إلى معدل رضا الحضور مقداره 85% فأكثر.
.23	**بيئة مبدعة ومحفزة لموظفي المكتبة.**	عدد الإعارات لكل عضو موظف مهني.	
.24		النسبة المئوية للعاملين في الخدمات التعليمية.	**زيادة نسبة الوقت الذي يقضيه الموظفون في الخدمات التعليمية بمقدار 5%.**
.25		عدد البحوث المنشورة لكل عضو مهني عامل.	إعداد عدد 2 من البحوث المنشورة لكل عضو مهني عامل.
.26		النسبة المئوية من إجمالي العاملين المتطوعين بالمتحف.	زيادة عدد المتطوعين بالمتحف بنسبة 5%.
.27	**الاقتصاد والاستثمار في المال.**	النسبة المئوية لإجمالي الدخل المتولد ذاتيًا.	زيادة الدخل المتولد ذاتياً بنسبة 10%.





.28		النسبة المئوية من إجمالي الدخل الإضافي المكتسب للمشروعات.	زيادة الموارد المالية للمتحف المكتسب للمشروعات بمقدار 5%.
.29	الاقتصاد والاستثمار في الوقت.	ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف.	زيادة عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمية لكل موظف بمقدار 45 ساعة.
.30		النسبة المئوية للوقت الذي يقضيه الموظفون في الشراكات التعاونية والمشروعات.	زيادة نسبة الموظفين المشاركين في مشروعات الشراكات التعاونية بمقدار 1 موظف.
.31	التحول الرقمي: توجه للمستقبل.	النسبة المئوية للكيانات المرقمنة	زيادة عدد الكيانات المؤقمنة بنسبة 5%.
.32		النسبة المئوية لجميع الكيانات التي تتوفر لها إما صورة (صور) رقمية أو تسجيلات صوتية أو فيديوهات متاحة على الإنترنت.	

ملحق (8): نماذج عملية

أولاً: مؤشرات BIX للمكتبات الأكاديمية

يستخدم BIX مؤشرات موحدة يمكن تطبيقها وحسابها لأكبر عدد ممكن من المكتبات. ومع ذلك، لا يمكن أن تعكس السمات المحلية أو الظروف الأساسية أو الخدمات المتخصصة. هذه لمحة عامة عن المؤشرات المستخدمة.

المرجع الأساسي للعديد من المؤشرات هو عدد المستخدمين الأساسيين. بالنسبة للمكتبات الأكاديمية، يتكون هذا من عدد الطلاب بالإضافة إلى أعضاء هيئة التدريس.

وتتضمن المؤشرات 18 مؤشروهي تتبع بطاقة الاداء المتوازن في أربع محاوررئيسة هي:

المحور الأول: الخدمات /الموارد/البنية التحتية.

المحور الثاني: الاستخدام.

المحور الثالث: الكفاءة.

المحور الرابع: التنمية/التطوير.





الخدمات	الاستخدام
1. مقاعد المستخدم لكل 1000 عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية 137 – 203 مقعد 2. الموظفون لكل 1000 عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية مستوى واحد One tier: حد أدني 2.2، حد أقصى 15.3 مستويين Two tiers: حد أدني 2.1، حد أقصى 11.0 3. النفقات على الأدبيات والمعلومات لكل فرد من مجموعة المستخدمين الأساسيين حد أدني 16.93$، حد أقصى 124.5$ 4. نسبة الإنفاق على توفير المعلومات التي تم إنفاقها على المجموعات الإلكترونية 5. ساعات العمل في الأسبوع حد أدني 75%، حد أقصى 90%	1. زيارات المكتبة المادية للفرد من مجموعة المستخدمين الأساسية 2. زيارات المكتبة الافتراضية لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف. 3. المشاركون في تدريب المستخدم لكل 1000 عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية حد أدني 0.21%، حد أقصى 0.27 4. التوفر الفوري للمواد/الوسائط (الإعارات بدون حجز فيما يتعلق بإجمالي الإعارات بالإضافة إلى طلبات الإعارة بين المكتبات) حد أدني 70.67%، حد أقصى 99% 5. معدل رضا المستخدم حد أدني 78%، حد أقصى 95%
الكفاءة	**التنمية/التطوير**
1. نفقات المكتبة لكل مستعير نشط * 2. نسبة نفقات الاقتناء لتكاليف الموظفين 3. إنتاجية سير العمل: معالجة الوسائط 4. إنتاجية تدفق العمل: الإعارة والإعارة التعاونية بين المكتبات	1. تدريب الموظفين (أيام لكل FTE) 2. نسبة المواد الجامعية المخصصة للمكتبة 3. النسبة المئوية لموارد المكتبة المتلقاة من خلال أموال الغير والصناديق الخاصة 4. نسبة موظفي المكتبة الذين يقدمون ويطورون الخدمات الإلكترونية

* تم ترتيب هذا المؤشر بترتيب عكسي (أدنى قيمة = "أفضل" قيمة).



ثانياً: مؤشرات BIX للمكتبات العامة

يستخدم BIX مؤشرات موحدة يمكن تطبيقها وحسابها لأكبر عدد ممكن من المكتبات. ومع ذلك، لا يمكن أن تعكس السمات المحلية أو الظروف الأساسية أو الخدمات المتخصصة. هذه لمحة عامة عن المؤشرات المستخدمة

المرجع الأساسي للعديد من المؤشرات هو عدد سكان المجتمع المستهدف خدمته.

وتتضمن المؤشرات 19 مؤشروهي تتبع بطاقة الأداء المتوازن في أربع محاوررئيسة هي:

البعد الأول: الخدمات /الموارد/البنية التحتية

البعد الثاني: الاستخدام

البعد الثالث: الكفاءة

البعد الرابع: التنمية/التطوير

الخدمات	**الاستخدام**
1. وحدات المجموعات/المقتنيات للفرد 2. مساحة أرضية المستخدم بالمتر المربع لكل 1000 فرد (م^2) **حد أدني 5.9، حد أقصى 121.7** 3. عدد العاملين لكل 1000 فرد **حد أدني 0.14، حد أقصى 0.4** 4. عدد محطات عمل الحاسب الآلي لكل 10.000 فرد 5. خدمات الإنترنت 6. الأحداث/الأنشطة لكل 1000 فرد **حد أدني 1:500، حد أقصى 1:200**	1. عدد زيارات المكتبة للفرد 2. زيارات المكتبة الافتراضية للفرد 3. الإعارات للفرد **حد أدني 0.9، حد أقصى 20** 4. معدل دوران المجموعات/المقتنيات **حد أدني 2.1، حد أقصى 9.2** 5. مجموع ساعات العمل في السنة لكل 1000 فرد 6. عدد نقاط الخدمة
الكفاءة	**التنمية/التطوير**
1. ميزانية الاقتناء لكل إعارة * 2. ساعات الموظف لكل ساعة عمل * 3. عدد الزيارات لكل ساعة الافتتاح 4. النفقات الجارية لكل زيارة * **حد أدني 21.00$، حد أقصى 25.00$**	1. معدل التجديد 2. التدريب المتقدم لكل موظف. 3. نصيب الفرد من الاستثمار في الأصول.

*** هذه المؤشرات مرتبة بترتيب عكسي (أدنى قيمة = "أفضل" قيمة)**

المراجع



المراجع:

1. آبوت، كرستين (2006). قياس الأداء في خدمات المكتبات والمعلومات، ترجمة حشمت قاسم. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات.
2. بروفي، بيتر(2007).قياس أداء المكتبات: المبادئ و الأساليب. ترجمة سليمان بن صالح العقلا. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
3. زايد، يسرية عبد الحليم (2012). مؤشرات أداء المكتبات: قراءة في مواصفة أيزو رقم 11620،40، 11-34. مجلة الفهرس
4. زايد، يسرية عبد الحليم (1998). المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة :الدار المصرية اللبنانية.
5. عبد العاطي، أسامة غريب. "بحث مقدم لمؤتمر أخصائي المكتبات والمعلومات العاشر ". عرض مقارن لمواصفة مؤشرات أداء المكتبات 4044/2006 الصادرة عن الهيئة العامة للتوحيد القياسي وجودة الإنتاج بمصر ومؤشرات الأداء المستخدمة في مكتبة مصر العامة. القاهرة : يونية 2006.
6. عبد العاطى، أسامة غريب وتهامي، مصطفي محمد. تطبيقات الستة سيجما في المكتبات ومراكز المعلومات. ط. 2012.1 . مكتبة نون الإلكترونية .مكتبة ن. متاح في http://www.nooonbooks.com>.
7. الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة (2003). مؤشرات أداء المكتبات. القاهرة: المؤلف (المواصفة القياسية رقم 4044)
8. الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة. قائمة مؤشرات أداء الخدمات الإلكترونية. الجزء الثاني: وصف المؤشرات - م ق م :2012/2-7544 أيزو .2003 - 20983 . القاهرة. الهيئة:2012
9. الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة. (2006). الإحصائيات الدولية للمكتبات - م ق م :2008/ 1-2604 أيزو .2006 - 2798 مواصفة قياسية. القاهرة. الهيئة:2006
10. الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، 2006. . مؤشرات أداء المكتبات م ق م)2006/4044) وهي متماثلة فنيا مع library performance indicators: iso 11620/1997. مواصفة قياسية. القاهرة. الهيئة:2006



11. BIX Der Bibliotheksindex. (2015). BIX Indicator for Public Libraries. Retrieved from: https://bix-bibliotheksindex.de/index4544.html?id=89&L=1&ref=ergebnisse

12. BIX Der Bibliotheksindex. (2015). BIX Indicator for Academic Libraries. Retrieved from: https://bix-bibliotheksindex.de/en/project-info/indikatoren/wissenschaftlichebibliotheken.html

13. Colorado Public Library Standards. (2013). Retrieved from: http://www.cde.state.co.us/cdelib/standards/pdf/2011_Colorado_Library_Standards_FullText.pdf>.

14. Anne Gilliland-Swetland. (2000), "Enduring Paradigm, New Opportunities: The Value of the Archival Perspective in the Digital Environment", Library Hi Tech, Vol. 18 No. 4, pp. 383-386. https://doi.org/10.1108/lht.2000.18.4.383.4

15. Australian Library and Information Association. "Standards and Guidelines for Australian Public Libraries . 2011. Available from: http://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf>.

16. Boekorst, Peter te.-“Measuring Quality: the IFLA guidelines for performance in academic libraries”.- IFLA journal .-vol.121,no.4(1995).-ISSN03400352.-p.278-281

17. British library,2003.the code of service to readers and visitors. Available from: http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/code/readcode.htm

18. Chen, Ching Shan Wu and Robin Jung Cheng .A study on Key Performance Indicators (KPIs) for Basic Education in Taiwan..May 2012. Available from: <http://www.auamii.com/proceedings_Phuket_2012/Wu.pdf>.



19. Clarke, Zoë.Library performance measurement and quality management system(EQUINOX) . June 2013 . Available from: http://www.lis.upatras.gr/LIS/FORMS/patras1.PDF>.

20. Daniel Fujiwara, George MacKerron. (2015). Arts Council England: Cultural activities, art forms, and wellbeing. London: Arts Council England.

21. Datalligance AI. (2022). OKR vs KPI- What's the Difference? with Examples. Retrieved from https://datalligence.ai/okr-vs-kpi/

22. Ellis, Martin.- "Benchmarking Public Library: comparison in context".- Australasian Public Library and Information services.-vol.11,no.2 (June 1998).- ISSN10305033.- p. 56-60

23. farmer, lesley. Researching Data sets to Develop State Library Standards. 18 june 2011. Available from: http://conference.ifla.org/ifla77

for National Libraries . Available from: http://miami.uni-muenster.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-5162/poll_r_alexandria_2008.pdf>.

24. Golden Lotus Foundation. (n.d.). 3 Benefits of Having a Cultural Center. Retrieved from https://www.goldenlotusfoundation.org/3-benefits-cultural-center/

25. Henrik-Jan van der Pol. (2018). OKR vs Balanced Scorecard with Paul Niven. Retrieved from https://2u.pw/mXIi9

26. Henrik-Jan van der Pol. (2021). OKR vs KPI: how they compare and work together. Retrieved from https://2u.pw/XKwkJ

27. Henrik-Jan van der Pol. (2022). Why your key result can't become someone else's Objective? Retrieved from https://www.perdoo.com/resources/why-your-key-result-cannot-become-an-objective-for-someone-else/

28. http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/living_learning_libraries/





29. Ian Gilhespy. (1999). Measuring the Performance of Cultural Organizations: A Model. *International Journal of Arts Management, 2*(1), 38–52. http://www.jstor.org/stable/41064674
30. IFLA,2007.guidelines for best practice in interlibrary loan and document deliver. Available from: http://archive.ifla.org/VI/2/p3/ildd.htm
31. ISO (2008). Information and documentation Library performance indicators" .Standard, British. " Vers. 2nd ed. 2008. British Standard. .(standard number(11620. Available from: http://portal.psz.utm.my/psp/wp-content/uploads/2012/08/BS_ISO11620_2008.pdf>
32. ISO (2008). library performance indicators. Genève: author.(standard number11620).
33. ISO (2009). performance indicators for national library Genève: author.(ISO/TR28118).
34. ISO 16439. (2014). Information and documentation — Methods and procedures for assessing the impact of libraries.
35. ISO 18461. (2016). International Museum statistics.
36. ISO 21246. (2019). Information and documentation — Key indicators for museums.
37. ISO 21248. (2019). Information and documentation — Quality assessment for national libraries.
38. ISO 2789. (2013). Information and documentation — International library statistics.
39. ISO11620. (2014). Information and documentation — Library performance indicators.
40. Johannsen, Carl Justav. "can the iso-standarda on quality management be useful to libraries and how? ." 2008. Available from: http://forge.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/94-2joca.pdf

41. Johannsen., Carl Justav. "Library standards2008.pdf." 2008. Potsdam homepage. April 2013 . Available from: http://forge.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/94-2joca.pdf>.

42. John E. Doerr. (2018). Measure what matters: how Google, Bono, Gates Foundation rock the world with OKRs. New York: Portfolio/Penguin.

43. Kanbanize. (2022). Comparing OKR vs. KPI for Businesses with Key Considerations and Possible Strategies for Optimal Outcomes. Retrieved from https://kanbanize.com/okr-resources/okr/okr-vs-kpi

44. Lawrence Tai. (2021). OKR and KPI: What They Are and How to Manage Them. Retrieved from https://productgym.io/okr-and-kpi-what-they-are-and-how-to-manage-them/

45. Living Learning Libraries: standards and guidelines for NSW public libraries

46. Local Government Association. (2017). Using Liverpool City Council's cultural service to build city connections and generate income. London. Retrieved from https://www.local.gov.uk/case-studies/using-liverpool-city-councils-cultural-service-build-city-connections-and-generate

47. Mark Jack. (2022). Finding the right OKR tool. Retrieved from https://www.perdoo.com/resources/why-your-key-result-cannot-become-an-objective-for-someone-else/

48. Ministry of Social Development. (2016). The Social Report: Te pūrongo oranga tangata. New Zealand. Retrieved from https://socialreport.msd.govt.nz/documents/2016/msd-the-social-report-2016.pdf

49. Mooncap. (n.d.). Objective and Key Results. Retrieved from https://mooncamp.com/okr/#1-okr-as-a-framework

50. New Mexico Task Force for School Libraries . Standards for New Mexico School Libraries.March 2004. Available from:



http://nmla.org/docs/NM_Task_Force_for_School_Library_Standards_RevMar04.pdf>.

51. Perdo. (2018). What you need to know about OKR and alignment. Retrieved from https://www-perdoo-com.translate.goog/resources/okr-and-alignment/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=ar&_x_tr_hl=en&_x_tr_pto=op,wapp
52. Peter Brophy and Peter M. Wynne .Management Information Systems and Performance Measurement for the Electronic Library..june 1997. Available from: http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/supporting/pdf/mis.pdf>.
53. Poll, Roswitha .measuring quality.performance measurement in libraries. -(IFLA publication no.127)2007.Available from: http://www.degruyter.com/view/books/9783598440281/9783598440281.43/9783598440281.43.xml
54. Poll, Roswitha et al.-measuring quality: international guidelines fo performance measurement in academic libraries.-munich:K.G.Saur,1968.-171 p.-ISBN3598218001-(IFLA publication no.76)
55. Poll, Roswitha. Changes in library standard.statistics and Library evaluation as mirror of library innovation. 2012 .
56. Poll, Roswitha. Comparing the Incomparable? Performance Measures
57. SIX SIGMA (2001. Available from:http://www.wordiq.com/definition/Six_Sigma
58. Stockholm Resilience Centre (n. d.). Art and Culture. Retrieved from https://swed.bio/focal-areas/approaches/art-culture/
59. streatfield david , shaper sue and rae-scott simon. School libraries in the UK: a worthwhile past, a difficult present – and a transformed future?. july 2010 . Available from: http://www.cilip.org.uk/cilip/advocacy-awards-and-projects/advocacy-and-campaigns/school-libraries/briefings-and-resources-2





60. Tan Tarn How, and Shawn Goh Ze Song. (n.d.). The Art of Measuring the Arts: Full report on the Roundtable on Bang for the Funding Buck: KPIs and Capturing the Impact of the Arts. Institute of Policy Studies. http://connectingaudiences.eu/resources/is-this-the-best-it-can-be?task=resource.downloadFile

61. The arts of Local Culture. (n.d.). Best Practices in Cultural Placemaking. Retrieved from https://culturalplace-making.com/best-practices

62. The audience agency. (2012). Interpreting Key Indicators in the Performing Arts. London: Audiences. Retrieved from https://www.culturehive.co.uk/wp-content/uploads/2013/04/BJ_Interpreting-Key-Indicators-in-the-Performing-Arts.pdf

63. Unlock:OKR. (2022). High-Growth Organizations Drive Results with OKRs and KPIs. Retrieved from https://unlockokr.com/lp/okr-kpi/

64. Weekdone. (2022). OKR Software for Real Company Results. Retrieved from https://weekdone.com/

65. Weekdone. (2022). OKR template. Retrieved from https://okrtemplates.com/

66. Weekdone. (2022). OKR vs KPI: What's the difference? Retrieved from https://weekdone.com/okr-comparison/okr-vs-kpi

67. What is benchmarking?definition and meaning(n.d) IN business dictionary. Retrieved from:http://www.businessdictionary.com/definition/benchmarking.html

68. Zahra Currimbhoy (2021). The best OKR title we've ever seen. Retrieved from https://www.perdoo.com/resources/the-best-okr-titles/



إصدارات الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات " أعلم "

2022

